

"نظرة ذكية مثيرة للذهن على الطريقة
التي نقدم بها أنفسنا للعالم" .. Booklist



الإنطباعات الأولى

ما لا تعرفه عن الطريقة التي يراك بها الآخرون

د. آن ديماري
و د. فاليري وايت



ثناء على الكتاب

"نظرة ذكية مثيرة للذهن على الطريقة التي نقدم بها أنفسنا للعالم".

—بوكليست

"كتاب يساعد القراء على جعل أول انطباع يتركونه لدى الآخرين أفضل ما يمكن".

—أورلاندو سنتنل

"يحتوي هذا الكتاب على الكثير من النصائح القيمة والمعلومات الشيقة حول موضوعات متنوعة مثل المصافحة باليد، وادعاء معرفة المشاهير، والتملق. في هذا الكتاب الكثير مما يفيد أي شخص يرغب في إعطاء الآخرين صورة جيدة عنه".

—كليفلاند بلاين ديلر

"أسلوب مبهج ومفيد وكتاب عملي إلى أبعد الحدود".

—بابلشرز ويكلي

"المؤلفتان تكتبان بصورة مقنعة وموثوقة".

—شيكاغو تريبيون

"من خلال دراسة تحليلية متعمقة للعلاقات الشخصية، توضح لك المؤلفتان كيف يمكنك استغلال الانطباعات الأولى التي تتركها في الآخرين بأقصى صورة ممكنة".

—أميريكان واي

"يجب أن يقرأ هذا الكتاب كل من يهتم بكسب الأصدقاء والتأثير على الآخرين. لو ظهر هذا الكتاب قبل عشر سنوات، لكان من الجائز أن أعطي كتابي عنواناً آخر".

—توبي يانج، مؤلف كتاب ***How to Lose Friends & Alienate People***

"التقييم الذي حصلت عليه بعد جلسة واحدة فقط في شركة "فرست امبرشنز إنك" قد غير حياتي. سوف يساعدك هذا الكتاب على تكوين صداقات جديدة، وعلى التقدم في عملك، وعلى تجنب المشكلات الصغيرة الخفية التي تمنعنا من تقديم أفضل ما لدينا، وتحول بيننا وبين أن نصبح أفضل ما يمكن أن نكونه. على كل من يهمه أن يتعامل مع الآخرين بتوافق وانسجام أن يقرأ هذا الكتاب".

—تيد رول، رسام كاريكاتير، مؤلف كتاب ***Revenge of the Latchkey Kids***

"أساس أي علاقة رائعة -في مجال العمل أو خلافه- هو أن تجعل الانطباع الأول الذي يكونه عنك الطرف الآخر عنك جيداً ومؤثراً. وهذا الكتاب يقدم لك الأفكار التي تحتاجها لكي تتقن هذه المهارة الأساسية، وتنجح في جعل المرة الأولى التي تلتقي فيها بأحد الأشخاص مقابلة لا ينساها".

-زينيا ماتشا، المدير السابق لقسم الاتصالات، ومستشار السياسات
في شركة جافرنر جورج باتاكي بنيويورك

"هل شعرت من قبل بالوحدة في حجرة مكتظة بأشخاص غرباء يعرفون بعضهم البعض ولا أحد منهم يعرفك؟... هذا الكتاب حافل بالكثير من الخبرات والتجارب الواقعية والتقييمات التي كانت حتى الآن مقصورة على قلة من الأشخاص الذين ساعدهم الحظ ليتلقوا التدريب على يد إحدى هاتين السيدتين... وهذا الكتاب لن يساعدك فقط على جعل الانطباعات الأولى التي يكونها عنك الآخرون جيدة، وإنما سيساعدك كذلك على جعل هذه الانطباعات تدوم".

-سام كيم، مدير المشروعات بإدارة البحث والتطوير في شركة هيولت-باكارد

"هذا الدليل سوف يحسن بدون شك من نوعية حياة هؤلاء الذين يبحثون عن الصدق في علاقاتهم بالآخرين... وهو يقدم المساعدة العملية والمشجعة والأمينة".

-بيتر يوري، مدير التسويق، شركة هيولت-باكارد

"لا تجعل كلمة واحدة من هذا الكتاب تفوتك وأنت تقرأه... كتاب شيق وجذاب وممتع، يقدم مبادئ أساسية يستطيع أي إنسان استخدامها ليجعل الانطباع الأول الذي يكونه عنه الآخرون انطباعاً جيداً".

-ماثيو جونز، نائب رئيس قسم القيادة وتطوير الإدارة، شركة مارش المتحدة

"لقد خلّف هذا الكتاب في نفسي انطباعاً دائماً! فالأفكار التي يعرضها بشأن كيف ولماذا يستجيب الناس لسلوكيات معينة في الاجتماعات المبدئية هي أفكار رائعة... لا يسعني أن أتأخر عن إطلاع الأشخاص الذين أقوم بإدارتهم وتعليمهم على هذا الكتاب. إذا كنت حديث العهد فيما يتعلق بالعلاقة بالجنس الآخر أو بإجراء المقابلات الشخصية أو بالبيع، يجب أن تقرأ هذا الكتاب".

-كارين ستينبرج، مدير إدارة المعلومات، شركة أنون ريسك سيرفيسز

الانطباعات الأولى

ما لا تعرفه عن الطريقة
التي يراك بها الآخرون

د. آن ديماري

و د. فاليري وايت



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... ليست مجرد مكتبة ... not just a Book store

المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)				
ص.ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	+٩٦٦
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣	١	+٩٦٦
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)				
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	+٩٦٦
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠	١	+٩٦٦
الحياة مول	تليفون	٢٠٥٧٠١٠	١	+٩٦٦
طريق الملك عبد الله (حي الحمرا)	تليفون	٢٧٨٨٤١١	١	+٩٦٦
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	٢٧٥٤٧١٠	١	+٩٦٦
القصيم (المملكة العربية السعودية)				
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦	٦	+٩٦٦
الخبر (المملكة العربية السعودية)				
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١	٣	+٩٦٦
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١	٣	+٩٦٦
الدمام (المملكة العربية السعودية)				
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١	٣	+٩٦٦
الأحساء (المملكة العربية السعودية)				
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١	٣	+٩٦٦
الجبيل. الجبيل الصناعية	تليفون	٣٤٠١٥٥٥	٣	+٩٦٦
جدة (المملكة العربية السعودية)				
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦	٢	+٩٦٦
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٣٧٣٧	٢	+٩٦٦
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧	٢	+٩٦٦
شارع الأمير سلطان	تليفون	٤٢٠٢٠٥٠	٢	+٩٦٦
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	٦٨٧٣٧٤٣	٢	+٩٦٦
مكة المكرّمة (المملكة العربية السعودية)				
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦	٢	+٩٦٦
المدينة المنوّرة (المملكة العربية السعودية)				
جوار مسجد القبلتين	تليفون	٨٤٦٦٧٦١	٤	+٩٦٦
الدوحة (دولة قطر)				
طريق سلوى. تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢		+٩٧٤
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)				
مركز المينا	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩	٢	+٩٧١
الكويت (دولة الكويت)				
حولي. شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١		+٩٦٥
الشويخ. شارع الجهراء (البيبسي)	تليفون	٤٩٢٨٣٣٤		+٩٦٥

موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على:
jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الثالثة ٢٠٠٨

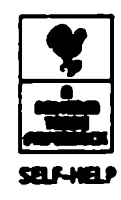
FIRST IMPRESSIONS

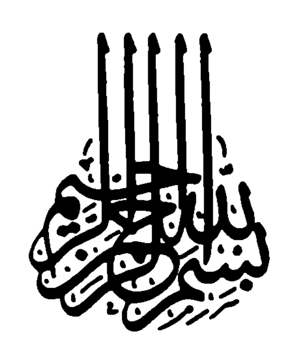
What You Don't Know About How Others See You

ANN DEMARAIS, PH.D.,

AND VALERIE WHITE, PH.D.







في ذكرى "تيم اوبريان"

جدول المحتويات

جدول المحتويات

شكر وتقدير

أولاً، نود أن نشكر ليسلي ألديرمان على ما تقدمه لنا باستمرار من أفكار ورؤى، وعلى نصائحها الممتازة فيما يتعلق بتحرير هذا الكتاب. لقد ساعدتنا على ترجمة المفاهيم السيكولوجية والمتعلقة بالعمل إلى أفكار سهلة بسيطة، وما كنا لنستطيع تأليف هذا الكتاب بدون ما قدمته لنا من عون. ونود أيضاً أن نشكر وكيلتنا، جنيفر جيتس، على تشجيعها لنا على تأليف هذا الكتاب، وعلى ما قدمته لنا من رعاية في خلال قيامنا بذلك. كما نشكر محررتنا، دانيال بيريز، على نصائحها القيمة.

وقد قرأ عدد كبير من أصدقائنا وأفراد أسرتينا الكثير من المسودات، وقد أفادتنا تقييماتهم للغاية وساعدتنا على إخراج هذا الكتاب في صورته النهائية. وعلى وجه الخصوص، نود أن نشكر هيدي بيترسون، وديفيد هالفورسن، وتريز ريتشارت، والين دافي، وتوماس موريلي، وإيرا نوفيك، وأندريا نيومان، وكريستين وايت، وباري كوهين، وآمي سونين، ومايكل روهرر، وروبرت ديمارايس، وتيري ديمارايس. كما نود أيضاً أن نشكر زملاءنا في العمل والمستشارين في شركة "فرست امبرشنز إنك"، وخصوصاً آيال بافيل، وجون موتاي، وتشارلز هايمس، على ما قدموه لنا من أفكار وملاحظات. كما نود أن نقدم خالص شكرنا إلى ماريان جيلو، التي ساعدتنا بشكل خاص على تطوير شركة "فرست امبرشنز إنك".

ونتوجه بالشكر أيضاً إلى كولباي كانت، وكلوديا ماركس، على ما قدماه لنا من مساعدات هائلة في الأمور البحثية. وكذلك إلى مايكل ساجريستانو، الذي قام بمراجعة دقيقة للأبحاث السيكولوجية. شكراً على ما قدمته لنا من مساعدة. نود أيضاً أن نتوجه بخالص الشكر إلى عملائنا الذين كانوا منفتحين للتقييم وللتطور الشخصي.

تمهيد

تلعب الانطباعات الأولى دوراً مهماً في الثقافة العربية لا يمكن لأي باحث في حضارة العرب تجاهلها. فلقد عرف عن العرب بشكل عام وعرب البادية بشكل خاص اهتمامهم بعلم الفراسة وآثاره في أعماق النفس البشرية حتى غدا بحق معلماً بارزاً في ثقافتهم عملوا على توريثه جيلاً بعد جيل كسمة حاضرة في الشخصية العربية وبناء مكوناتها المتميزة.

لقد اهتم فخر الدين الرازي بهذا العلم وعرّفه في كتابه الفراسة (دليلك إلى معرفة أخلاق الناس وطبائعهم وكأنهم كتاب مفتوح)، والذي كتبه في القرن الثاني عشر الميلادي. عرف الفراسة على أنها الاستدلال بالأحوال الظاهرة على الأحوال الباطنة وحاول جاهداً من خلال كتابه أن يوطد لهذا العلم طرائق وأساليب تتناسب مع البيئة الاجتماعية والثقافية والجغرافية السائدة في ذلك العصر.

إلا أنه ومع تطور أنماط المجتمع العربي وانفتاحه على ثقافات مختلفة أكثر تعقيداً جعل من إعادة صياغة أساسيات هذا العلم ضرورة علمية تساعد الباحثين في النفس البشرية على سبر أغوارها وفق أساليب أكثر منهجية وبطرق مبنية على دراسات بحثية تأخذ بعين الاعتبار الواقع الاجتماعي الحالي ومتغيراته.

ومن هنا عملنا مخلصين على اختيار هذا الكتاب للقارئ العربي والذي يشكل اليوم مرجعاً عالمياً موثوقاً به في مجال الانطباعات الأولى وأصبحتا كل من آن ديماري وفاليري وايت من كبار المستشارين في هذا المجال لأكبر الشركات العالمية في الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها. فمنذ ظهور آن ديماري على شاشة تليفزيون أيه. بي. سي في برنامج "صباح الخير، يا أميركا" وإطلالتها على المشاهدين بنصائح عملية عن كيفية إعطاء انطباع أول جيد وهي تتقدم من نجاح إلى آخر حتى أصبحت شركتها "فرست امبرشنز إنك" من الشركات المتميزة عالمياً في هذا المجال.

إن الهدف الرئيسي من هذا الكتاب هو إيجاد انطباع أول مثالي، وذلك عن طريق تقليص الفجوة بين ما يرسله المرسل من رسائل مباشرة أو غير مباشرة «بين ما يتلقاه المتلقي وكيفية تفسيره وتحليله

لهذه الرسائل. إن هذه القيمة بحد ذاتها تساعدنا دون شك على إعطاء صورة أفضل عن أنفسنا تعكس جلياً ما نريد للآخرين معرفته عنّا وليس ما يظن الآخرون أنهم يعرفونه عنّا.

لقد حاولت كل من آن ديماري وفاليري وايت إعطاءنا تصوراً واضحاً عن الكاريزما البشرية من خلال تحديد عناصرها الأربعة ومن ثم استطاعتا أن تحددا بشكل عملي العناصر السبعة للانطباعات الأولى وإعطاء مساحة واسعة لكل عنصر من خلال تدعيمه بدراسات علمية تعطي لنا تصوراً أكثر عمقاً لما يمكن أن نعكسه للآخرين من انطباعات دون أن نشعر بذلك في كثير من الأحيان.

ولعشاق علم النفس وأنا منهم، حاول الكتاب أن يقدم بشكل مفصل دور العقل الباطن في اختزال المعلومات الأولية وتحويلها سريعاً إلى انطباع دائم يصعب انتزاعه من ذاكرة هذا العقل والتي في عموم الأحيان لا ترحم. لذلك، يدعم الكتاب بشكل واضح النظرية القائلة بأن الانطباعات الأولى هي في الغالب نهائية ويعمل على تقديم منهجاً متكاملاً من تسع خطوات تفصيلية لمساعدتنا على إيجاد انطباع جيد عن أنفسنا لدى الآخرين.

ومع هذا كله، فإن الكتاب لم يغفل حقيقة مهمة وهي أننا في نهاية المطاف بشر نصيب ونخطئ ولابد لنا من الاستفادة من أخطائنا، ولذلك يعلمنا الكتاب كيفية التغلب على الانطباع الأول السيئ وكيفية تجاوزه والاستفادة منه دون أن يؤثر ذلك سلباً على حياتنا.

وأخيراً، وكما يقول بل جيتس في كتابه الشهير "العمل بسرعة اللمسة": لقد أصبحنا في عصر الكلمة الفصل فيه هي "السرعة" لذلك أصبح من المهم بمكان أن تعطي الأعمال المتصلة بالزبائن اتصالاً مباشراً كقطاعات البنوك والفنادق والمستشفيات والسيارات وغيرها من قطاعات الخدمات المتعددة أهمية أكبر للانطباعات الأولى للدور المهم الذي تلعبه في سرعة قرار الزبون ورغبته في التواصل والاستمرار مع ما يقدم له من خدمات. لقد برهنت معظم الدراسات في مجال التسويق الفعال على أن انطباعاً أول سيئاً يأخذه الزبون بشكل سريع عن مندوب المبيعات مثلاً قد يؤدي إلى خسارة هذا الزبون مدى الحياة.

لذلك ومن أجل أداء أفضل يقدم لنا الكتاب أدوات عملية فعالة تساعدنا على فك رموز هذه الأحجية المعقدة والتي تدعى "الانطباعات الأولى".

محمد معين بشناق

فرست امبرشنز آرابيا

www.Firstimpressionsarabia.com

الانطباعات الأولى

مقدمة



تخيل أنك تجلس في المقهى مع أعز صديق لك، وهو شخص في مثل سنك، ولديه نفس ما لديك من جاذبية وذكاء. تستهلان سوياً حواراً مع النادل، وتتضاحكون جميعاً وتقضون وقتاً طيباً. ولكن مع تقدم المحادثة، تدرك أن النادل يعطي صديقك اهتماماً أكبر مما يعطيه لك. تشعر بالألم، وبقدر من الحيرة والارتباك.

وفي الحفل الذي تقيمه الشركة، تقابل أشخاصاً كثيرين وبشكل عام تقضي وقتاً طيباً. ولكن في طريق عودتك إلى البيت، يساورك شعور سيئ بأن تصرفاتك في الحفل جعلتك تبدو شخصاً أحمق، وتسأل نفسك: هل كنت ثرثاراً؟ هل أطلقت الكثير من النكات؟ هل تحدثت مع زوجة المدير بطريقة غير مهذبة؟ ثم تسأل زوجتك وتلح عليها في السؤال حول هذا الموضوع، ولكنها تؤكد لك أنك كنت في الحقيقة على عكس ذلك، فقد بدوت جذاباً وممتعاً. ولكن رغم ذلك لازالت تراودك مشاعر الشك.

تخيل مرة ثانية أنك تجلس في الطائرة المتجهة من كاليفورنيا إلى شيكاغو؛ وأن الراكب الجالس بجوارك شخص ممتع وجذاب. تتحدثان عن العمل وعن بعض الأمور الشخصية الأخرى والأماكن والمطاعم التي تفضلانها، إلخ، وفي نهاية الرحلة، تتبادلان رقمي هاتفيكما. ولكن عندما تحادثه على الهاتف بعد عدة أيام، تجده يعاملك بفتور، ثم لا يبادر هو بالاتصال بك بعدها أبداً.

مثل هذه المواقف تحدث طوال الوقت. فنحن نلتقي بأناس نشعر تجاههم بالإعجاب والحب، ونرغب في العمل معهم أو في مخالطتهم اجتماعياً، ولكننا نجد أنهم لا يبادلوننا اهتماماً باهتمام. إننا نترك أي مكان أو أي مناسبة تجمعنا مع أشخاص آخرين ونحن نشعر بالقلق ونتساءل عن الطريقة التي رآنا بها الآخرون.

وعلى الرغم من أن مثل هذه المناسبات وكذلك الانطباعات التي نتركها لدى الآخرين ربما تبدو أموراً زائلة، فإن من الممكن أن يكون لها تأثير كبير على حياتنا. فالانطباعات مهمة على أساس أنها ترتبط دائماً وتذكرنا بشخص أو شيء ما. والانطباع الأول هو فرصتنا الأولى، وربما تكون الأخيرة، لكي نجعل شخصاً ما يكون رأياً عن ذاتنا الحقيقية، وهذا الرأي سيكون دائماً على الأرجح، وهذا هو أحد الأسباب التي تجعل الانطباعات الأولى أمراً غاية في الأهمية، فهي التي تحدد نظرة الناس لنا، كما تجعلهم أيضاً يقررون التعرف علينا بشكل أفضل أو التوقف عند هذا الحد.

وتعتبر الانطباعات الأولى من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير منذ فترة طويلة، ولكنها مهمة على وجه الخصوص في عالم اليوم. فلقرون طويلة كان الناس يعيشون في مجتمعات مغلقة وفي نفس المكان الذي شهد مولدهم. كانوا يكونون علاقات ويتخالطون اجتماعياً ويديرون أعمالاً مع أشخاص عرفوهم طوال حياتهم. أما نحن فنحيا الآن في عصر يغير فيه الناس أماكن إقامتهم، ويتنقلون من مدينة لمدينة، ويغيرون وظائفهم، ويكونون صداقات وعلاقات جديدة، وكل ذلك يحدث بمعدل أكبر مما كان في الماضي. ربما نتعامل مع شخص جديد كل يوم؛ أحد أولياء الأمور في المدرسة التي يذهب إليها أطفالنا؛ زميل أو عميل جديد؛ موظف في متجر؛ شخص ما في صالة الجمنزيوم؛ أو في المقهى.

في هذه المواقف، ربما نتبادل الحديث عن أحوال الطقس أو عما يجري في حياتنا، ومن ثم نفهم الآخرين بصورة مبدئية. وبناءً على هذا التفاعل المختصر جداً بيننا وبينهم، فإن هؤلاء الأشخاص الغرباء عنا سوف يكونون عنا رأياً مبدئياً أيضاً، وعلى الأرجح سيجعلهم هذا الرأي يقررون هل حصلنا على إعجابهم أم لا. وسواء رأى الآخرون أننا أشخاص نتسم بالصدق أو الجاذبية، فهذا هو ما سيحدد إن كانوا سيشعرون برغبة في ملاقاتنا والتحدث معنا مرة ثانية، أو في توظيفنا لديهم، أو في مخالطتنا اجتماعياً، ونفس هذه الأفكار تنطبق على عروض الزواج.

ألا تحب أن تعرف رأي الناس فيك؟

هذا الكتاب سوف يساعدك على أن تجيب عن هذه الأسئلة التي ربما تتردد في ذهنك باستمرار: "كيف يراني الآخـرون؟"، و"ما الذي يرونه في شخصيتي بعيداً عن مظهري

الجسدي؟"، و"كيف يمكنني أن أترك في الآخرين انطباعاً أفضل عني؟". سوف نقدم لك المعلومات التي تحتاجها للإجابة عن هذه الأسئلة، من خلال تحديد العلاقة بين ما تقوله وما تفعله، والطريقة التي سيراك بها الآخرون. وقد اكتشفنا أن هذه العلاقات بسيطة للغاية، ولكن لا يدركها الناس بالبديهة دائماً، حتى أكثرهم ذكاءً ومعرفة. ورغم أن المعرفة في هذا الجانب مهمة وضرورية جداً للنجاح في الحياة، فهي لا تعلم في المدارس، ونادراً ما يعطيك أحد هذه المعلومات بأمانة وموضوعية.

مصدر خبرتنا

تنبع خبرتنا في موضوع الانطباعات الأولى من سنوات طويلة قمنا فيها بتقييم وتدريب القادة والمديرين في عدد كبير من كبريات الشركات. ونحن نتعامل مع أشخاص محترفين في مواقف عمل "تمثيلية"، كمقابلة عميل جديد مثلاً، ونلاحظ الطريقة التي يقدمون بها أنفسهم ويديرون بها الحوار. بعد ذلك نقدم لهم تقييماً حول مدى فعالية طريقتهم في التواصل، ومدى حساسيتهم تجاه الآخرين، ومدى وضوح أفكارهم، إلى جانب عدد من الأشياء الأخرى. وعلى مدار السنين، لاحظنا أن الرؤساء التنفيذيين للشركات، والذين يتصفون بالذكاء والكفاءة، كانوا غالباً لا يدركون ما لهم من تأثير على الآخرين. وعندما قاموا بإجراء التغييرات البسيطة التي اقترحناها عليهم على أسلوبهم في التواصل، كان لذلك أثر كبير على زيادة فعاليتهم في العمل، وعلى تحسين علاقتهم بالآخرين بشكل عام.

وبعد أن اكتسبنا قدراً من الخبرة في هذا العمل، أصبح واضحاً لنا أن أي إنسان يمكنه أن يستفيد من مثل هذا النوع من التقييم الشخصي الموضوعي. ولكن لم يكن هذا متاحاً إلا لمن كانوا يعملون في الشركات الكبيرة، أو للمرضى في مستشفيات الصحة النفسية، ممن كانوا بحاجة إلى تعلم المهارات الاجتماعية الأساسية. لم يكن متاحاً للأشخاص العاديين معرفة نوعية الانطباع الأول الذي يكونه عنهم الآخرون، ولذلك قررنا أن نملأ تلك الفجوة، فأسسنا شركة فريدة من نوعها، وهي شركة "فرست امبرشنز إنك"، في مدينة نيويورك سيتي.

ونحن نستخدم نفس طريقة العمل هذه في شركة "فرست امبرشنز إنك"، ولكن مع التركيز على عالم العلاقات الاجتماعية. فنحن نقوم بعمل مقابلات اجتماعية "تمثيلية" مع العملاء، في مقهى مثلاً، وبينما نتفاعل معهم، نلاحظ أساليبهم الشخصية في الحوار وطريقتهم في التعبير عن أنفسهم. وبعد المقابلة، يأتي العملاء إلى مكتبنا في الشركة من أجل جلسة التقييم. وخلال

هذه الجلسة نسألهم ما الذي كانوا يحاولون توصيله للآخرين عن أنفسهم، وما الصورة التي يعتقدون أن الآخرين قد رسموها لهم. كما نقارن أفكارهم ومعتقداتهم بما لدينا من آراء ومفاهيم، ثم نقدم لهم تقييماً مدعماً وبناءً.

وهذه الطريقة فعالة للغاية، سواء في عالم العمل أو في عالم العلاقات الاجتماعية، في مساعدة الأشخاص على التعرف على أنفسهم، كما أن عملاءنا يحبون الحصول على هذا النوع من التقييم. ومعظم العملاء يبلغوننا بعد عدد من الجلسات أنهم قد عرفوا عن أنفسهم أشياء لم يخبرهم عنها أحد من قبل. كما أنهم يكتشفون أيضاً أنه من خلال تغيير بعض سلوكياتهم التي تبدو لهم عادية أو غير مهمة، يحصلون على استجابات وردود أفعال من الآخرين أكثر إيجابية إلى حد كبير.

سوف نوضح لك في هذا الكتاب ما نقوم بتوضيحه لعملائنا. وقد قمنا هنا بتقسيم الانطباعات الأولى إلى عناصرها الأساسية السبعة كما سنناقش، وسنساعدك على رؤية كيف تبدو للناس أو كيف يرونك في كل عنصر منها.

عملاؤنا

قمنا بتوضيح نقاطنا من خلال استعراض نماذج وأمثلة من العملاء، اعتماداً على تجاربنا وعلى الخبرات التي اكتسبناها من العمل مع أناس من كل الأعمار والفئات الاجتماعية، كباراً وصغاراً، ونساءً ورجالاً، غير المتحفظين والخجولين، إلخ. وسنقدم هنا ثلاثة أنواع من الأمثلة:

١. *عملاء خارجيين ممن يعملون في الشركات*. وبعض هذه الأمثلة يأتي من الاجتماعات "التمثيلية" وجلسات التقييم. والبعض الآخر مستقى من تجاربنا المباشرة في مقابلة عملاء للمرة الأولى، ثم التحدث معهم بشأن أسلوبهم في تقديم أنفسهم والتعبير عنها. أيضاً هناك أمثلة عديدة مأخوذة من مواقف عملية مما رواها لنا عملاؤنا.

٢. *عملاء شركة "فرست امبرشنز إنك"*. وهذه الأمثلة مأخوذة من المواقف "التمثيلية" التي تتم مع العملاء، وسيظهر فيها اثنان من مستشاري شركتنا باسمي "سوزان" و"نيك". وهما في الحقيقة أخصائيان في علم النفس، ولكنهما يقدمان نفسيهما على أنهما يعملان في مهن أخرى أثناء الحديث مع العملاء. وعلى مدار الكتاب، كلما صادفت اسمي

"سوزان" و"نيك"، فاعلم أنهما يشيران إلى اثنين من مستشاري شركة "فرست امبرشنز إنك".

٣. *المواقف والمعاملات العادية.* وهذه الأمثلة مأخوذة من مواقف اجتماعية شائعة –في الحفلات مثلاً أو في المطار وما شابه ذلك– وهي التي رواها لنا عملاؤنا وأصدقاؤنا وزملاؤنا، أو التي صادفناها أو لاحظناها بشكل شخصي.

وقد تم تغيير أسماء الأشخاص الذين وردوا كنماذج في هذا الكتاب، وكذلك أي معلومات قد تدل عليهم.

وقد استخدمنا هنا مواقف اجتماعية وعملية لتوضيح أساسيات الانطباع الأول في الكثير من السياقات، وللتأكيد على حقيقة أن طريقتك في التعبير عن نفسك في موقف ما أهم من الموقف ذاته. والسياق مهم بالطبع، وهو الذي سيحدد موضوع المناقشة. على سبيل المثال، من المرجح أنك ستتحدث عن اهتماماتك الشخصية في موقف اجتماعي، بينما ستتناول مسائل متعلقة بالعمل إذا كنت في مقابلة مع عميل جديد. ولكن بشكل عام، وبغض النظر عن الموقف، فأول انطباع سيكونه عنك الناس سوف يعتمد على أسلوبك –كيف تظهر اهتمامك بهم، وكيف تتنقل بين الموضوعات المختلفة أثناء المناقشة، وكيف تعبر عن نفسك– أكثر مما يعتمد على محتوى أو مضمون المناقشة.

أسلوبنا

يختلف الأسلوب الذي اتبعناه في هذا الكتاب عن تلك المتبعة في غيره من كتب مساعدة الذات، حيث إننا لم نقدم هنا وصفات جاهزة للطريقة التي "يجب" أن يعبر بها الناس عن أنفسهم في المواقف المختلفة. وليس هناك انطباع أول واحد "صحيح" أو طريقة واحدة "صحيحة" للتواصل مع الآخرين. *فالانطباع الأول الذي يكوّنه الآخرون عنك سيكون جيداً إذا كان يعكس ذاتك الحقيقية. فإذا كنت تظهر للآخرين أفضل ما في نفسك، أو ذاتك الحقيقية التي تعرفها وتريدهم أن يتعرفوا عليها، إذن فأنت بذلك تعطيهم عنك الانطباع الصحيح.*

نحن نهدف من هذا الكتاب إلى إطلاعك على بعض الحقائق، لا إلى تغيير طبيعتك وذاتك الحقيقية. ربما تكتشف أن الآخرين لا يرونك شخصاً جذاباً، ومع ذلك، تكون راضياً عن صورتك تلك. على سبيل المثال، ربما تكتشف أنك تبدو للآخرين شخصاً متشائماً أو سلبياً،

ولكنك مع ذلك قد لا ترغب في تغيير هذه النظرة؛ لأنك تهوى النزعة التشاؤمية، وتحب الآخرين ممن يشاركونك هذا الأسلوب. ما نفعله هنا هو أننا سنساعدك على التعرف على الاختلافات بين الصورة التي تعتقد أنك تبدو عليها للآخرين والصورة التي يراك عليها الآخرون فعلياً، وبالتالي يمكنك عمل التغييرات اللازمة، إذا كنت ترغب في ذلك، *وفي التوقيت الذي تختاره*. ونحن بالطبع نحترم أنك قد لا ترغب في التأثير على كل شخص تصادفه أو في إثارة إعجابه، ولكن بقليل من المعرفة، يمكنك، بلا أي مشقة وبطريقة تلقائية، أن تجعل الآخرين يكونون عنك انطباعات إيجابية جيدة.

ونحن نعترف أنه بخلاف السياسيين، ليست هناك إلا قلة قليلة فقط من الناس هم من يسعون جاهدين لإرضاء الجميع. كما أن هناك فروقات فردية فيما يتعلق بما يحبه الناس ويبحثون عنه في الآخرين. ولكن في الوقت نفسه، هناك "سمات شخصية عامة" يتفق الجميع على أنها سمات جيدة، ويرونها أكثر جاذبية من غيرها بكثير. على سبيل المثال، معظم الناس يحبون من يستمع إليهم جيداً، ويحبون الشخصيات المشوقة والممتعة. والتركيز على هذه السمات العامة سوف يساعدك على التعرف على جوانب شخصيتك وأسلوبك التي يراها الناس جذابة، وعلى سلوكياتك التي لا يراها الناس كذلك، وبالتالي يمكنك أن تدرك الرسائل التي ترسلها للآخرين أثناء تواصلك معهم، وتتوقع منهم ردود أفعال إيجابية أو سلبية.

هذه السمات العامة إذن هي تلك السلوكيات التي يراها الجميع مناسبة وجذابة، بغض النظر عن عمر الشخص الذي تصدر عنه أو مظهره الجسدي أو حالته الاجتماعية والاقتصادية أو عرقه. ولهذا فنحن نركز في الأمثلة التي نعرضها في هذا الكتاب على ما يقوله عملاؤنا ويفعلونه، وليس على سماتهم الديموجرافية. ومعظم هذه السمات تتخطى حدود الجنس، من حيث الذكورة والأنوثة. فمثلاً، الابتسام في وجه الطرف الآخر وإظهار الاهتمام به وإعطاؤه الفرصة للكلام هي سمات جذابة مشتركة بين الرجال والنساء. وعندما تكون هناك اختلافات وفروقات بين الجنسين في موضوع ما، سوف نشير إليها بالتحديد. على سبيل المثال، الرجل لديه ميل أكبر من المرأة إلى تقديم معلومات واقعية في أول مقابلة له مع شخص ما، وهو ما نطلق عليه "المحاضرة على الطريقة الذكورية".

على أن سلوكيات الانطباع الأول عندما تختلف، فإن هذا يكون مرجعه إلى اختلاف الثقافات. فهناك الكثير من الاختلافات الثقافية التي تحدد أي السلوكيات والتصرفات تعتبر طبيعية وجذابة في المقابلات الأولى بين الأشخاص. فما يعجب الناس في اليابان على سبيل المثال يختلف كثيراً عما يعجب الناس في البرازيل. ومع أننا نعترف بهذه الحقيقة، إلا أننا سنركز في هذا الكتاب على التقاليد والأعراف التي تشتمل عليها الثقافة الأمريكية.

سيكون تركيزنا منصباً على المعاملات والتفاعلات الثنائية والمباشرة في المواقف العادية اليومية، وكذلك في المواقف الاجتماعية وتلك التي تدور في بيئة العمل، مثل مقابلة زملاء جدد، والمقابلات الأولى مع أحد أفراد الجنس الآخر، والتحدث مع أشخاص لا تعرفهم في إحدى الحفلات أو المناسبات. سوف نناقش أول حوار يدور بينك وبين شخص آخر تقابله لأول مرة، وليس فقط مجرد الثواني القليلة الأولى التي تلي رؤية كل منكما للآخر. سوف نركز على الانطباع السيكولوجي الأول الذي تتركه في نفس الآخرين عنك –أي على طبيعة الشخصية التي تظهرها للآخرين– وليس على الانطباع الأول الذي تتركه لدى الآخرين اعتماداً على مظهرك الجسدي. والمظهر مهم بالطبع وسيؤثر على نظرة الناس إليك، ولكن طريقتك في التفاعل معهم والتعبير عن نفسك أهم بكثير، وسوف تعزز أو تنتقص من مظهرك الجسدي.

الفوائد التي ستعود عليك

ربما تفكر في نفسك قائلاً: "حسناً، يمكنني أن أجري بعض التغييرات البسيطة على طريقتي في التعبير عن نفسي وتقديمها للآخرين، وذلك حتى أجعل انطباعهم الأول عني انطباعاً جيداً، ولكن لماذا أزعج نفسي وأكلفها هذا العناء في الأساس؟ صحيح أنني كثيراً ما أقابل أشخاصاً لأول مرة، ولكن هذه هي ذاتي الحقيقية وأنا راضٍ عنها، ولا أريد أن أغيرها، كما أن أصدقائي وزملائي يحبونني كما أنا.

على أن أهم سبب يجعل من الضروري أن تتفهم طبيعة ونوعية الانطباع الأول الذي تتركه لدى الآخرين هو أن هذا الانطباع ربما لا يعكس ذاتك الحقيقية بدقة كما تتخيل، بمعنى أنه ربما لا يوصل للآخرين ذاتك الحقيقية كما تراها أنت، وكما يراها أصدقاؤك المقربون مثلاً. فمن الجائز أن الناس يخطئون في فهمك ويرونك بطريقة تختلف عن حقيقتك بدون أن تدرك أنت ذلك تماماً. على سبيل المثال، إذا كنت شخصاً خجولاً بطبعك، فربما يسيء الآخرون تفسير ذلك ويرون فيك شخصاً لا يبالي بالآخرين ولا يتعاطف معهم؛ كذلك فإذا كنت شخصاً ثرثاراً بطبعك، فربما يسيء الآخرون تفسير ذلك ويرون فيك شخصاً أنانياً يحب الحديث عن ذاته. كما أن مقابلة أشخاص جدد من الممكن أن تجعل حتى أكثر الناس ثقة بأنفسهم يشعرون بشيء من القلق والتوتر الناجمين عن مشاعر الشك وعدم التأكد من إعجاب الطرف الآخر به وتقبله له. إن الأشخاص الذين تقابلهم لأول مرة لم يقضوا معك وقتاً كافياً لمعرفة كل صفاتك وخصالك

الإيجابية والشعور تجاهك بمشاعر الحب، ومن ثم سيكونون عنك رأياً اعتماداً على معلومات بسيطة محدودة عنك، مثل لغة الجسد التي تستخدمها وأسلوبك في التحدث والحوار.

فإذا كنت واثقاً بأنك تترك في الآخرين الانطباع الذي تريده، فسيجعلك هذا تشعر بالاطمئنان؛ لأنك في هذه الحالة تقدم أو تعطي للآخرين صورة دقيقة لذاتك. وسواء وجدت من الآخرين قبولاً أو رفضاً، فسيكون هذا بسبب صفاتك الحقيقية، وليس بسبب خطأ منك في التعبير عن نفسك والإفصاح عنها. وهذه الحقيقة تعني أنك تملك قدراً من السيطرة فيما يتعلق بتطوير علاقاتك بالآخرين، وبكيفية إحداث هذا التطوير. فإذا قمت بتعديل أسلوبك في التواصل والتعامل معهم، فربما يستجيبون لك بإيجابية أكثر، وربما تجد سعادة أكبر في كافة تعاملاتك اليومية. من الممكن أيضاً أن تصبح أكثر ثقة بنفسك عندما تواجه موقفاً جديداً عليك، وربما حتى تصبح قادراً على تحويل تفاعل أو علاقة محايدة أو سلبية إلى تفاعل أو علاقة أكثر إرضاء للطرفين، وعلى الشعور بمزيد من التعاطف والقبول تجاه الأشخاص الذين لا يحسنون التواصل مع الآخرين ولا يعرفون كيف يعطون الآخرين عنهم انطباعاً جيداً.

ما قد لا تعرفه

أنت لا ترى نفسك دائماً كما يراك الآخرون، والدليل على ذلك أن بعض الناس مثلاً يرون أنفسهم أقل جاذبية وتشويقاً مما يراهم الآخرون. كما أن هناك الكثيرين الذين يغلفون شخصياتهم وصورتهم الذاتية بمظهر إيجابي. من السهل أن يتجاهل الإنسان عيوبه ونقائصه ويتجاوزها. وقد رأينا من واقع خبرتنا أن معظم الناس يرسلون للآخرين الكثير من الرسائل الإيجابية الجيدة، ولكن لديهم القليل من "النقط العمياء"، أو نقاط الضعف، وهي الجوانب التي يعطون فيها للآخرين، عن غير عمد، رسائل تحبطهم.

وقبل أن تتابع القراءة، قم بإلقاء نظرة على التقييم الذاتي المختصر التالي وطبقه على نفسك. اقرأ قائمة السلوكيات التي يتضمنها هذا التقييم، وتأمل كلاً منها وفكر هل تمارسه بشكل معتاد أم بين الحين والآخر أم بصورة نادرة. ضع علامة داخل المربع المناسب.

هل تفكر في الرسائل التي توصلها هذه السلوكيات للآخرين؟ السلوكيات الأربعة الأولى تبعث للآخرين رسائل إيجابية، بينما الأربعة الأخيرة يمكن أن تبعث رسائل سلبية. وفي الجزء الثاني من هذا الكتاب، سوف نشرح هذه السلوكيات بمزيد من العمق، ونوضح كيف يمكن أن تؤثر على مشاعر الآخرين.

وستجد في نهاية كل فصل في الجزء الثاني جداول كهذا الجدول، وهي تعطيك فرصة رائعة لتقييم سلوكياتك الخاصة. وكلما استخدمت هذه الجداول أكثر وقمت بوضع ملاحظاتك عليها، كنت قادراً أكثر على فهم الأنماط التي تتكرر في الانطباعات الأولى التي تعطيها للآخرين عنك.

سلوكيات الانطباع الأول

عندما أقابل شخصاً لأول مرة، هل:	عادة	أحياناً	نادراً
أضع على وجهي ابتسامة وأظهر اهتمامي الكامل بكل ما يقوله؟			
أتكلم بنفس السرعة التي يتكلم بها؟			
أظهر الارتياح من خلال لغة الجسد التي أستخدمها؟			
أتعاطف معه في الجوانب الحساسة بالنسبة له أو التي تمثل له نقطة ضعف؟			
أتطوع وأقدم له معلومات مثيرة للإعجاب عن نفسي رغبة مني في أن يعرفها؟			
أستهل الحوار معه بالكلام عن أي شيء يطرأ على ذهني في هذه اللحظة؟			
أركز على استعراض مميزاتي الفريدة؟			
أحاول أن أبين له النجاح الذي حققته على المستويين الاجتماعي والمادي؟			

كيف تم تصميم هذا الكتاب

يتناول الجزء الأول من هذا الكتاب سيكولوجية الانطباعات الأولى: كيف تتشكل، وما الذي يبحث عنه الآخرون فيمن حولهم، ولماذا تعتبر الانطباعات الأولى مهمة. ويعرض الجزء الثاني الأساسيات السبعة للانطباعات الأولى. أما الجزء الثالث فيوضح لك كيف تطبق ما تعلمته، وكيف تجري التغييرات اللازمة على أسلوبك في إعطاء الانطباعات الأولى عنك.

كيف تقرأ هذا الكتاب

توجد طريقتان يمكن أن تقرأ بهما هذا الكتاب، وكلتاهما جيدة. فإذا كنت تعتقد مثلنا أن السيكولوجي أو علم النفس شيء ممتع، فسترغب في قراءة الكتاب بنفس الترتيب الذي وضع به؛ بأن تبدأ بالجزء الذي يتحدث عن علم النفس، ثم تنتقل منه إلى الجزء الذي يتناول تفاصيل أساسيات الانطباعات الأولى السبعة. أما إذا كنت تهتم أكثر بالنواحي العملية، أو كنت تواقاً بشكل خاص إلى معرفة بعض الأمور عن ذاتك، يمكنك أن تتخطى الجزء الخاص بعلم النفس وتنتقل مباشرة إلى قلب هذا الكتاب، وهو الجزء الثاني، ثم يمكنك في وقت لاحق الرجوع إلى الجزء الخاص بعلم النفس.

نصائح حول كيفية تحقيق أقصى استفادة من هذا الكتاب

١. *اجعل عقلك منفتحاً لرؤية ذاتك الحقيقية بطريقة موضوعية خالية من الانتقاد.* ركز على ذاتك أنت، لا على تقييم أو تغيير الآخرين. إن الأسهل دائماً أن ترى الأخطاء التي يرتكبها الآخرون فيما يتعلق بالانطباعات التي يتركونها لدى الآخرين، من أن تراها في نفسك. نحن جميعاً نعرف "شخصاً آخر" يتكلم كثيراً أو يبالغ في ذكر تفاصيل غير ضرورية. وربما ستجد، وأنت تقرأ النماذج التي نعرضها في هذا الكتاب، أنك سرعان ما سترتبط نقطة ضعف معينة أو عيباً معيناً بشخص تعرفه. وبنفس الطريقة، ربما يجد الآخرون وهم يقرءون هذا الكتاب شيئاً يذكرهم بك، وقد تستمر أنت في التغاضي عنه إذا لم تتأمل وتفكر في ذاتك. وإذا ما تقبلت فكرة أنك، مثل الجميع، يمكن أن تكون "شخصاً مزعجاً" في بعض الأوقات، فستتعلم الكثير والكثير.

٢. *قيم نفسك باستمرار أثناء القراءة.* قمنا بتضمين قدر كبير من المعلومات في هذا الكتاب، ولذلك سيكون من المفيد أن تفكر في كل جزئية نعرضها، وأن تقيم نفسك في نهاية كل فصل قبل أن تنتقل إلى الفصل الذي يليه. استخدم الجداول لكي تعرف ما إذا كانت تصدر عنك السلوكيات الواردة بها عادة أو أحياناً أو نادراً. وبعض الناس لا يحبون الكتابة على صفحات الكتاب. فإذا كنت واحداً منهم، يمكن أن تقوم بطباعة الجداول

من موقع الويب الخاص بنا وهو: www.FirstImpressionsConsulting.com. ومن المهم أن تدون الأشياء الجيدة التي تفعلها وأن تثق بنقاط قوتك هذه، وبالإضافة إلى ذلك تدون سلوكياتك التي ربما توصل للآخرين رسائل خاطئة عنك. بعد ذلك سوف نراجع تقييماتك الذاتية في الجزء الثالث، ونعود إلى الجداول لنحدد السلوكيات التي تود تغييرها إلى الأفضل.

٣. *طبق ما تتعلمه على الفور.* جرّب أن تطبق ما تتعلمه في المرة القادمة التي تواجه فيها موقفاً جديداً بالنسبة لك. ربما تجد أن حتى أبسط التغييرات يمكن أن تؤدي إلى تفاعلات مختلفة للغاية. ونأمل أنك ستلاحظ بعد قراءة هذا الكتاب تغيرات في طريقة تجاوب الآخرين معك في المواقف العادية المختلفة. كما نأمل أنك ستشعر مع انتهائك من هذا الكتاب بمزيد من الثقة قدرتك على أن تعطي الآخرين عنك الانطباع الذي تريده، سواء في المواقف اليومية البسيطة أو في الاجتماعات المهمة. وفي غضون كل ذلك، سوف تصبح قادراً على الحكم على الآخرين بشكل أفضل ودقة أكبر.

٤. *اقرأ هذا الكتاب مع أحد أصدقائك.* يمكنك أن تقرأ فصلاً، ثم تعطي الكتاب إلى صديقك الذي اعتدت القراءة معه. وبعد كل فصل اطلب منه أن يحدد لك بعض الأشياء التي تفعلها بشكل حسن، وشيئاً واحداً يمكنك أن تحسن أداءك له. وبالطبع يجب أن تتعامل بحساسية شديدة إذا سألك أحد عن انطباعاتك (انظر المزيد من النصائح حول هذا الموضوع في الفصل ١١). إن مشاركة هذه التجربة مع صديق سوف تساعدك على رؤية ما بين نظرتك لذاتك ونظرة الآخرين لك من اختلافات.

الجزء الأول

سيكولوجية الانطباعات الأولى

ما الذي يدور في عقول الناس عندما يقابلون شخصاً جديداً؟ ما الذي يلاحظونه؟ وما الذي يفكرون فيه؟ إذا عرفت هذه الأشياء، فستصبح لديك فكرة أفضل بكثير عن الانطباع الذي تتركه في الآخرين.

ونحن لا نستطيع أن نجعل منك قارئ أفكار، ولكننا نستطيع أن نلقي الضوء على بعض الطرق الشائعة التي يستخدمها الناس في معالجة المعلومات التي يتلقونها عن الآخرين، وبالتالي تصبح لديك رؤية أكبر للطريقة التي يكوّن بها الآخرون انطباعاتهم عنك.

وسيكولوجية الانطباعات الأولى بسيطة للغاية، ولكنها ليست واضحة على الدوام. وفي هذا الجزء، سوف نستعرض هذه العمليات السيكولوجية البسيطة المتعلقة بالانطباعات الأولى. الفصل ١ يوضح كيف يكوّن الناس انطباعاتهم، بعبارة أخرى، كيف يأخذون ملمحاً صغيراً من شخصيتك في أول مقابلة معك، ويستخدمون هذا الملمح في ترشيح أو تفسير كل

المعلومات التي سيعرفونها عنك في المستقبل. والفصل ٢ يوضح لك الأساسيات العاطفية للانطباعات الأولى، وبالتحديد كيف أن تركيزك على مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم بعد أول موقف يجمعك معهم هو السر في جعل انطباعهم الأول عنك انطباعاً جيداً. ويعرض الفصل ٣ الفوائد الأساسية التي يلتمسها الناس في المعاملات والمواقف الاجتماعية المختلفة -الشعور بتقدير الآخرين لهم، والترابط معهم، وارتفاع المعنويات، والتنوير- ويبين كيف أن إعطاء الآخرين هذه الأشياء التي يبحثون عنها يجعلهم يرونك شخصاً أكثر جاذبية.

وهذا الجزء مخصص للقراء المهتمين بعلم النفس. فإذا كنت ترغب في تخطي هذا الجزء النظري، يمكنك أن تنتقل مباشرة إلى الجزء الثاني من الكتاب، حيث نوضح لك فيه الجوانب الخاصة والعملية للانطباعات الأولى.

الفصل الأول

كيف تتشكل الانطباعات الأولى

تخيل أنك تجلس في حجرة الانتظار في عيادة طبيب الأسنان، ثم يدخل أحد الأشخاص ويجلس على المقعد المجاور لك، ويبتسم في وجهك ويستهل حواراً معك. يتكلم عن موضوع الغلاف في مجلة "بيبول"، ويبدي دهشته من الهدوء الذي يخيم على حجرة الانتظار، مقارنة بما يحدث داخل حجرة الكشف. يسألك عن نفسك، ثم يخبرك بقصة عن شيء حدث له في وقت مبكر من اليوم. تدرك أنت بعد ذلك أنك تستمتع بالفعل بوجود هذا الرجل؛ فهو شخص ممتع والتواصل معه مسألة سهلة جداً، ولذلك تعتقد أن من الممكن أن تصبحا صديقين. بعد عشر دقائق، يحين دورك في الكشف، وتدخل إلى حجرة الطبيب، وتودع هذا الرجل.

هل مررت بموقف مشابه من قبل؟ تلتقي بشخص ما لدقائق معدودة، وتفترقان وقد ترك فيك أثراً كبيراً؟ من مجرد الطريقة التي كان يتحدث بها معك وطريقة استجابته لك، يراودك شعور بأنك أصبحت تعرف شيئاً عن حقيقة هذا الشخص. ربما تشعر أنك تعرف الكثير عن أسلوب حياته أو عن قيمه ومبادئه، ويكون بإمكانك أن تتوقع طريقة تصرفه في مواقف أخرى، وتتكون لديك فكرة جيدة عما إذا كانت مصادقته في المستقبل أمراً ممتعاً أم لا. من مجرد تعامل بسيط، استطعت أن تكون رأياً واضحاً عن شخص التقيت به لتوك.

كيف حدث هذا؟ كيف استطعت أن ترسم صورة لهذا الشخص من مجرد قدر ضئيل جداً من المعلومات عنه؟ إن معرفة سيكولوجية الانطباعات الأولى –طبيعة هذه السيكولوجية وكيف يمكنك استخدامها– يمكن أن يعطيك دليلاً يساعدك على تقرير الطريقة التي ترغب أن تقدم نفسك بها للآخرين.

إن الانطباع الأول الذي يكونه عنك الآخرون، يجعلهم يرون ملمحاً صغيراً فقط منك ومن حياتك. ولكن هذا الملح البسيط يمثل بالنسبة لهم كافة المعلومات التي يعرفونها عنك. وبينما قد عرفت نفسك وخبرتها طوال حياتك –فأنت تعرف كل شيء عن أحاسيسك وسلوكياتك وعواطفك ومخاوفك– فالغرباء لا يعرفون عنك أي شيء على الإطلاق. وهذا الملمح الصغير الذي يعرفونه عنك من خلال الانطباع الأول هو كل ما يمتلكونه للتعامل معك، ولكنهم سوف يفترضون بشكل لاشعوري أن هذا الملح الصغير هو تعبير دقيق عن شخصيتك بالكامل، وصورة شاملة لها.

فكر في الشخص الذي صادفناه منذ قليل في عيادة الأسنان. لقد كان حلو الحديث، ويتمتع بالحيوية، كما كان قوي الملاحظة. هذا هو ما بدا عليه في تلك الدقائق القليلة. ولكن لأن هذه هي تجربتك الوحيدة معه، فستفترض أن هذه هي طبيعته على الدوام. فعلى كل حال، ما الذي يدعوك إلى الاعتقاد بأنه على خلاف ذلك؟

وقد أوضحت الأبحاث والدراسات النفسية أننا في تقييمنا للآخرين، نعطي للمعلومات المبدئية التي نعرفها عنهم من الأهمية أكثر مما نعطيها لأي معلومات تالية. وهذه حقيقة بسيطة؛ فالانطباع الأول الذي يكونه الناس عن أي شيء –شخص أو مكان أو فكرة– يؤثر على الطريقة التي يعالجون بها أي معلومات تالية عن هذا الشيء. بعبارة أخرى، المرجح بشكل أكبر أن الإنسان يؤمن أن الأشياء الأولى التي يكتشفها هي الحقيقة.

على سبيل المثال، إذا أبديت اهتماماً كبيراً بأحد الأشخاص في أول مقابلة لك معه، كما فعل الرجل الذي قابلناه في عيادة الأسنان، فربما يكون انطباعه الأول عنك أنك شخص جذاب وممتع، ولو أنك في الحقيقة شخص مضطرب ومشوش وأناني، فربما لن يلاحظ هو ذلك فيما بعد أو يهتم به. ولو كانت المعلومات المبدئية التي تصل للآخرين عنك سلبية، فسيعطونها قدراً أكبر من الأهمية. فإذا بدا عليك في البداية أنك شخص مضطرب ومستغرق في ذاتك، فربما يتجاهل الآخرون كل ما يبدو عليك لاحقاً من دفء مشاعرك والاهتمام بهم، وربما يستمر هذا التجاهل لفترة طويلة. ويمكن أن يتطلب الأمر من جانبك الكثير من السلوكيات الإيجابية لكي تتغلب على الأثر الذي تركه سلوك سلبي مبدئي واحد.

المرشح

الانطباع الأول يشبه المرشح. وفيما يلي الطريقة التي يكوّن بها الآخرون صورة عنك:

١. يتلقى الآخرون معلومات مبدئية عنك؛ من ملاحظتهم لتعبيراتك الجسدية، والكلام الذي يصدر عنك، وطريقة استجابتك لهم.
٢. وبناءً على هذه المعلومات المبدئية، يكوّنون عنك انطباعاً معيناً، ويتخذون قرارات بشأن طبيعة شخصيتك، وتوقعاتهم لطريقة تصرفاتك في المستقبل.
٣. بعد ذلك يرونك من خلال هذا المرشح. إن كلاً منا يحب أن يعتقد أنه بارع في الحكم على الأشخاص وتقييم شخصياتهم، ويفكر قائلاً: "عرفت من اللحظة الأولى التي قابلت فيها هذا الشخص أنه...". وبعد أن يكوّن الآخرون انطباعهم الأول عنك، يبحثون بعد ذلك عن معلومات تؤكد هذا الانطباع وتؤيده، ولن يبحثوا عن سلوكياتك التي تناقضه أو تدحضه، بل إنهم حتى قد يتجاهلون مثل هذه السلوكيات.

ترشيح الأخطاء

الشخصية أم الموقف؟

بينما يتيح هذا المرشح للآخرين سرعة فهم وتفسير المعلومات، إلا أن هناك بعض الأخطاء الشائعة التي تحدث أثناء هذه العملية. على سبيل المثال، يميل الناس إلى رؤية سلوك الشخص الجديد في أول تعامل معه على أنه مؤشر على طبيعة شخصيته في كل المواقف، بينما قد لا يكون هذا صحيحاً. فإذا ما قابلت شخصاً لأول مرة وكان يبدو عليه الغضب، فربما تعتقد أن الغضب صفة تغلب عليه بشكل عام. وربما لا تتوقف لتفكر فيما إذا كان قد حدث لهذا الشخص شيء ما جعله يتصرف بهذه الطريقة. ربما كان يقود سيارته وحاول أحدهم تجاوزه بطريقة مفاجئة، أو من الجائز أنه قد تلقى لتوه أخباراً سيئة. وهذا خطأ أساسي نرتكبه جميعاً؛ فنحن نميل إلى رؤية سلوك الآخرين في موقف ما كمؤشر أو دليل على طبيعة شخصياتهم في كل المواقف، وليس كنتيجة لموقف خارجي عابر أو مؤقت. ومع ذلك، فليست هذه هي الطريقة التي نرى

بها سلوكنا نحن. فعندما نشعر بالغضب مثلاً، فإننا على الأرجح نرجع هذا الشعور إلى الموقف الذي نواجهه، ولا نراه سمة من سماتنا الشخصية.

تعميم الحكم استناداً إلى صفة إيجابية أو سلبية واحدة

وهناك خطأ آخر نرتكبه عندما نقابل شخصاً لأول مرة، وهو افتراضنا أنه طالما قد بدت عليه صفة إيجابية، فإن لديه أيضاً مجموعة من الصفات الإيجابية الأخرى، والتي من الجائز أنه لا يمتلكها بالفعل. على سبيل المثال، الشخص الذي يبدو لك من الوهلة الأولى متفائلاً، ربما تفترض أيضاً أنه شخص ذكي وناجح وجدير بالإعجاب، رغم أنك لم ترَ على الإطلاق أي دليل على امتلاكه لهذه الصفات. كما أننا نميل أيضاً إلى رؤية الصفات السلبية بنفس الطريقة. على سبيل المثال، الشخص الذي يشتكي ويتذمر باستمرار، ربما نفترض أيضاً أنه شخص ممل وغير اجتماعي وضعيف الشخصية.

وإذا ما تفهمت هذه الأخطاء الشائعة التي نرتكبها عند تلقينا للأشخاص، يمكنك أن تصل إلى فهم أكبر للطريقة التي يكوِّن بها الآخرون انطباعاتهم عنك في المرة الأولى التي يرونك فيها. كما يمكنك أن تصبح في موضع أفضل يمكنك من إعطائهم صورة دقيقة عن نفسك. وطالما أنك تدرك أن الآخرين سيفترضون أن ذلك الملمح الصغير الذي بدا لهم من شخصيتك في أول مقابلة معك إنما يعكس كل شيء عن شخصيتك، يصبح من الواجب عليك أن تكون حذراً جداً فيما يتعلق بنوعية المعلومات التي تقدمها عن نفسك في هذه اللحظات. ومع إدراك أهمية الترتيب عند إعطاء المعلومات، ربما يلزمك أن تظهر أفضل صفاتك قبل تلك الأقل جاذبية. وإدراكاً منك لحقيقة أن الآخرين يميلون إلى افتراض أنك تمتلك مجموعة معينة من الصفات، وذلك استناداً إلى سلوك واحد صدر عنك، ربما يلزمك أن تختار أنت تلك المجموعة من الصفات التي ستفترض فيك. بعبارة أخرى، مادمت قد عرفت الطريقة التي سيتلقاك بها الآخرون ويصنفون بها شخصيتك، يمكنك الآن أن تتحكم بشكل أفضل في الانطباع الأول الذي تتركه لديهم، وأن تتأكد من أنه يعبر عن ذاتك الحقيقية بدقة.

الفصل الثاني

كيف تؤثر على مشاعر الآخرين

ربما يمكنك أن تتذكر موقفاً مع شخص ما جعلتك كلماته أو تصرفاته تشعر تجاه ذاتك بمشاعر جيدة، حيث شعرت باحترامه وتقديره وفهمه لك. والآن حاول أن تتذكر إحدى المرات التي جعلتك فيها كلمات أو تصرفات شخص ما تشعر بمشاعر سيئة تجاه ذاتك، حيث شعرت بالإهانة وبأنك شخص غير جذاب وغير مرحب بك.

ولكن هل تفكر أنت فيما يشعر به الآخرون تجاه أنفسهم بعد أن يتحدثوا معك؟ ينبغي عليك أن تفكر في ذلك، لأن الأشياء التي تقولها أو تفعلها تؤثر فعلياً على مشاعر الناس تجاه أنفسهم. وما يشعر به الناس تجاه أنفسهم بعد أول تعامل لهم معك يعتبر شيئاً مهماً على وجه الخصوص، لأنه سيؤثر على مشاعرهم تجاهك أنت شخصياً، أثناء الموقف وربما إلى الأبد. وهذه الحقيقة واضحة ومباشرة: إذا جعلت الآخرين يشعرون معك بالسعادة وبأنك تفهمهم جيداً، فربما يسقطون ذلك الشعور الطيب عليك، ويشعرون تجاهك بمشاعر إيجابية طيبة. ولكن، إذا قمت بشكل غير مقصود بإهانتهم أو بإشعارهم بالتوتر وعدم الارتياح، فربما يسقطون عليك سمات سلبية لا تتصف بها أنت في الحقيقة. على أقل تقدير، فهم في الحالتين سيقرنون بك مشاعرهم الطيبة أو السيئة.

ويوضح لك هذا الفصل كيف يمكن أن تؤثر على مشاعر الآخرين بطريقة معينة من مجرد مواقف بسيطة تجمعك بهم، ويبين لك الطرق المختلفة التي تستطيع بها أن تركز مشاعرك أنت. والفصل الثالث يوضح بمزيد من التفصيل معنى أن تجعل الآخرين يشعرون بمشاعر

طيبة في أول مقابلة معهم، ويبين كيف أنك بذلك تشبع الأشياء الجوهرية التي يلتمسونها من المعاملات الاجتماعية: الشعور بالتقدير ممن حولهم، وبالترابط معهم، وتحسن حالتهم المعنوية، والتنوير. والجزء الثاني من الكتاب يشرح بالتفصيل كيف أن سلوكيات معينة تصدر عنك يمكن أن توصّل للآخرين هذه المشاعر وتشبع رغباتهم الأساسية.

أربع طرق للتركيز

يعمل "ديفيد"، وهو عميل لدى شركة "فرست مبرشنس إنك"، محللاً في وول ستريت. كان يتجاذب أطراف الحديث مع "سوزان" في أحد المقاهي، وأثناء محادثتهما، أخبرها عن اهتمامه بتاريخ مدينة نيويورك سيتي، وعن الدورة الدراسية التي كان يحضرها حول هذا الموضوع، كما أخبرها عن بحث كان يعده عن التاريخ السياسي لهذه المدينة. امتدحته على اهتمامه بهذا الموضوع وعلى أفكاره الجيدة، وأخبرته برغبتها في قراءة هذا البحث بعد انتهائه منه. بعد ذلك أخذ يشرح لها بعض النقاط الأساسية في مقاله هذا. شعر ديفيد بالإعجاب تجاه سوزان؛ فقد جعلته يشعر بمشاعر طيبة تجاه ذاته، حيث شعر بتقديرها واحترامها له، وبأنها تفهمه.

وبسبب ما عبرت عنه من اهتمام به واحترام له، افترض ديفيد بصورة طبيعية أن سوزان معجبة به هي الأخرى. ولكن ما لم يفكر فيه هو مشاعر سوزان تجاه ذاتها بعد هذه المحادثة. وعندما سألته مستشارة شركة "فرست امبرشنز إنك"، وهي التي كانت تمثل شخصية سوزان أثناء هذه المقابلة، عن هذا الأمر في جلسة التقييم، اعترف ديفيد أنه لم يفكر في هذا الأمر حقيقة بصورة مباشرة أثناء هذه المقابلة "التمثيلية"، وأنه لما شعر بمشاعر طيبة تجاه ذاته، افترض أن نفس الشيء قد حدث معها أيضاً. وعندئذ أشارت المستشارة أنها، أي سوزان، وإن كانت قد تعرفت على الكثير من أفكاره واتجاهاته، الأمر الذي زودها بشيء من المعرفة، إلا أنها شعرت بأنه لم يهتم بها إلى حد كبير؛ فهو لم يهتم أبداً بسؤالها عن آرائها أو عن أي أشياء أخرى تخصها، كما أنه لم يبذل أي جهد يذكر لمحاولة فهم شخصيتها.

وسوء الفهم من جانب ديفيد هنا هو موقف شائع؛ فنحن نفترض غالباً أننا مادمنا قد استمتعنا برفقة شخص ما، فلابد أنه قد استمتع برفقتنا هو الآخر. وهذا لأنك عندما تقابل أحداً لأول مرة، فإنك في الغالب تركز على ما تقوله أنت وعلى ما تتحدث عنه. ولكن الطريقة التي يراك بها الآخرون لا تتعلق بما تقوله أنت أو بمشاعرك الشخصية بقدر ما تتعلق بالطريقة التي تجعل الآخرين يشعرون بها تجاه أنفسهم أثناء تواجدك معهم. إن التعاملات الأولى بين الأشخاص، وحتى المحادثات العابرة التي تحدث بين الغرباء في الشارع مثلاً أو في إحدى

الحفلات، يمكن أن يكون لها تأثير كبير على مشاعر الطرفين.

وهناك طريقة بسيطة تمكننا من معرفة المشاعر المختلفة التي تتضمنها هذه المواقف؛ فالتعامل الأول بين طرفين يمكن أن يؤثر على:

١. مشاعرك تجاه ذاتك
٢. مشاعرك تجاه الطرف الآخر
٣. مشاعر الطرف الآخر تجاهك
٤. مشاعر الطرف الآخر تجاه ذاته

موضع التركيز رقم ١: مشاعرك تجاه ذاتك

وهذا موضع تركيز شائع في المواقف الجديدة. تتحدث مع شخص ما للمرة الأولى في إحدى الحفلات أو الاجتماعات، وتلاحظ مشاعرك وأنت معه؛ ما إذا كنت مثلاً تشعر بالارتياح أو بالحماس أو بالملل أو بالقلق والتوتر أو بالخوف، وهكذا. وهذه أحاسيس طبيعية ولا يمكن تجنبها، كما أنها بالطبع مثيرة للاهتمام بالنسبة لنا جميعاً. وهي تحدد الطريقة التي تتعامل بها مع الآخرين، والمواقف التي تسعى إليها، والأشخاص الذين تختار أن تتوطد علاقتك بهم. وفي المثال السابق، شعر ديفيد بالثقة في نفسه، وبفهم سوزان له، وبأنه شخص مثقف، وفي النهاية أراد أن يواصل حديثه معها.

موضع التركيز رقم ٢: مشاعرك تجاه الطرف الآخر

بمجرد أن تشعر بالقدر الكافي من الارتياح في الموقف الجديد ومع الشخص الجديد، يهدأ تركيزك على ذاتك وعلى مشاعرك تجاهها، وتقوم بتحويل انتباهك العاطفي إلى مشاعرك تجاه الطرف الآخر. وأنت تقيم الآخرين بناءً على طريقة استجابتهم لك، وعلى ما يقولونه وما يفعلونه. أنت تتخذ قرارات سريعة بخصوص طبيعة شخصياتهم، ومدى ما تشعر به تجاههم

من إعجاب، وهكذا. وكما أوضحنا في الفصل الأول، فهذه ظاهرة طبيعية، وتتم في أغلب الأحوال بطريقة لاواعية. وفي المثال السابق، لاحظ ديفيد بسرعة أنه يشعر بالإعجاب تجاه سوزان؛ فقد شعر بأنها تشاركه نفس أفكاره ومواقفه.

موضع التركيز رقم ٣: مشاعر الطرف الآخر تجاهك

ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر معناه أن تجعله يشعر تجاهك بمشاعر إيجابية، ولذلك فمشاعر الطرف الآخر تجاهك يجب أن تكون من الأشياء المهمة التي تركز عليها. وهذا يكون عادة في المواقف التي ترغب فيها بوعي منك في أن تؤثر على شخص ما، أو التي تعرف أنك فيها في موضع تقييم، كما يحدث عند مقابلة عميل جديد، أو عند مقابلة مع أحد من الجنس الآخر للمرة الأولى. وأثناء الموقف، ربما تلاحظ هل يبتسم الطرف الآخر في وجهك وينتبه لك، وهل يضحك على ما تلقيه من دعابات، وهل يبدو مستغرقاً معك في المقابلة أم لا. أو ربما تظل تفكر فيما بعد وتحاول أن تقيم طبيعة الانطباع الذي تركته أنت فيه. وفي الموقف السابق، لم يفكر ديفيد في مشاعر سوزان تجاهه، ولكنه وقع في فخ التفكير في مشاعره هو تجاهها.

موضع التركيز رقم ٤: مشاعر الطرف الآخر تجاه ذاته

ربما لا تدرك إلى أي مدى يمكنك التأثير على مشاعر الآخرين، وخصوصاً تجاه أنفسهم. بالطبع أنت تعرف أنك قادر على جعل مقابلتك مع شخص ما شيئاً ممتعاً أو مملاً، ولكن هل تفكر كيف أنك قادر على جعل هذا الشخص يشعر تجاه ذاته بالفخر، أو يشعر بأن له رؤية خاصة للأمور؟ وهذا أمر غاية في الأهمية؛ لأن مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم بعد التعامل معك سوف تؤثر على مشاعرهم تجاهك. وهذه النقطة هي التي يتم إهمالها أكثر من غيرها من مواضع التركيز الأربعة السابقة. هل تفكر عادة في الطريقة التي تؤثر بها على مشاعر الآخرين؟ هل يشعر الآخرون بعد الحديث معك بمشاعر طيبة تجاه أنفسهم؟

وعندما تكون برفقة أشخاص تعرفهم جيداً، ربما تدرك مشاعرهم بسهولة، وتكافح لكي

تجعل هذه المشاعر طيبة. على سبيل المثال، ربما تمتدح صديقاً على أسلوبه في اختيار ملابسه، لأنك تعرف أن هذا أمر مهم له، وتود أن تجعله يشعر بالفخر. ولكن، عندما تتحدث مع شخص ما لأول مرة، ربما لا تفكر في مشاعره تجاه ذاته بعد هذه المحادثة. وقد يكون السبب في ذلك أنك لا تعرفه جيداً، ولا تستطيع التعرف على احتياجاته العاطفية بسهولة والاستجابة لها. كما أنه في ظل مشاعر عدم الارتياح التي تحيط بمقابلة شخص ما للمرة الأولى، ربما يجعلك التفكير في مشاعرك واحتياجاتك أنت تشعر بالتشتت والارتباك. وقد لاحظنا من خلال تجاربنا أن عملاءنا يميلون إلى الاهتمام بمواضع التركيز رقم ١، ٢، ٣، أكثر من اهتمامهم بموضع التركيز رقم ٤.

والاهتمام بموضع التركيز رقم ٤ -مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم- هو السر في جعل انطباعهم الأول عنك إيجابياً. ولكننا لا ندرك أهمية هذه النقطة جيداً، فنحن لا نميل إلى التركيز على مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم بصورة تلقائية طبيعية، ولا تثب تلك المشاعر إلى إدراكنا بنفس الطريقة التي تثب إليه بها مشاعرنا تجاه أنفسنا. والتركيز على مشاعر الآخرين يتطلب منا التفكير بطريقة واعية، وتغيير الموضع الذي نركز عليه انتباهنا. وإذا استطعت أن تتحول من التركيز على مشاعرك الشخصية إلى التركيز على جعل الآخرين يشعرون بمشاعر طيبة تجاه أنفسهم، فسيصبح من المرجح بشكل أكبر أن تجعل الانطباع الأول الذي يكون عنك الآخرون انطباعاً أفضل. وفي المثال السابق، تجاهل ديفيد التفكير في مشاعر سوزان، وعلى الأخص تجاه ذاتها. ونتيجة لذلك، لم يترك لديها الانطباع الذي كان يريده، ولم يحصل على الاستجابة التي كان يتوقعها. لقد رأينا من خلال تجاربنا أن الكثير من مواقف سوء الفهم تنبع من تجاهل موضع التركيز رقم ٤.

فحص ذاتي:

على أي شيء أركز انتباهي عندما أقابل شخصاً ما للمرة الأولى؟ هل أفكر في مشاعري الشخصية؟ أم في مشاعر الآخرين تجاه أنفسهم؟

الحفاوة الاجتماعية

يعتبر موضع التركيز رقم ٤ إحدى صور الحفاوة الاجتماعية. والحفاوة الاجتماعية هي ما نقصده عموماً عندما نصف شخصاً ما بأنه شخص "لطيف". وهي تعني أن تضع مشاعر الآخرين واحتياجاتهم الخاصة قبل مشاعرك واحتياجاتك أنت. وبينما تعتمد العلاقات بين الأشخاص على وفاء كل طرف باحتياجات الطرف الآخر، نجد أن الانطباعات الأولى تعتمد على الوفاء باحتياجات الآخرين. وعندما تقابل شخصاً للمرة الأولى، تكون تلك لحظة قصيرة ولكن مميزة. وعندما تنحي احتياجاتك الخاصة جانباً في تلك اللحظة وتنقل تركيزك إلى الطرف الآخر، فأنت بذلك تظهر له بوضوح أنك يمكن أن تكون حفياً كريماً على المستوى الاجتماعي، وأنك قادر على نكران ذاتك. أما إذا لم تنح احتياجاتك الخاصة جانباً، فربما يوحي ذلك بأنك لا يمكن أن تكون حفياً وكريماً اجتماعياً، وأنك غير قادر على نكران ذاتك، وأنك ربما تكون عبئاً عاطفياً عليه، وأنك ستستنزف كل المحيطبن بك عاطفياً. إن هذا أشبه بأن تخبر الآخرين بأنك لا تهتم إلا بنفسك، أو بأن لديك بعض الاحتياجات العاطفية التي لم يتم إشباعها، وتأمل أن يقوموا هم بإشباعها.

الحصول على ما تريده أنت

إذا كنت ستنفق كل طاقتك لتجعل الطرف الآخر يشعر بمشاعر طيبة، فماذا عنك أنت؟ كيف يمكن أن تتأكد من حصولك على ما تريده عاطفياً من تعاملاتك مع الآخرين وعلاقاتك بهم؟ رغم أنه من الجائز أنك لم تفكر في هذا الأمر بوضوح (حتى الآن)، فالمرجح أن لديك شعوراً بما تود الحصول عليه من وراء تلك العلاقات والتعاملات. ربما تود أن يكون المحيطون بك أشخاصاً مرحين يضحكونك. وربما تود الحديث عن نفسك كثيراً لأن هذا يشعرك بفهم الآخرين لك، أو ربما تستمتع بالحديث عن عملك لأن هذا يتيح لك الشعور بأنك شخص موهوب. كيف تحصل إذن على ما تريده من الآخرين، في نفس الوقت الذي تركز فيه طاقتك عليهم؟

والمفارقة هي أن أقصر طريق للحصول على ما تريده من الآخرين هو أن تعطي للآخرين ما يريدونه منك أولاً. نعم، هذا صحيح. فكلما أصغيت للآخرين أكثر، وأبديت ارتباطك بهم أكثر، أصبح هناك احتمال أكبر أن يبادلك الآخرون اهتماماً باهتمام. إن أول تعامل بين شخصين ربما يكون فرصة لكل منهما للمرور بلحظة سارة، أو ربما يكون بداية لصداقة تنشأ بينهما، أو لعلاقة اجتماعية، أو لعلاقة عمل، أو لعلاقة رومانسية. وإذا ما بدأت هذا التعامل الأول بطريقة

تظهر حفاوتك الاجتماعية، وحرصت على الوفاء باحتياجات الطرف الآخر، فأنت بذلك ترسي الدعائم الأساسية لعلاقة تقوم على إشباع كل طرف للاحتياجات النفسية والاجتماعية للطرف الآخر. إن حفاوتك الاجتماعية سوف تحببك إلى الآخرين، وتفتح الباب لتقبلهم لك. وسوف تمنحك هذه الحفاوة المزيد من القوة التي تساعدك على تكوين العلاقات التي تريدها، ويمكنك أن تقرر بعد ذلك ما إذا كنت تحصل في المقابل على ما تريده أو تحتاجه.

المقايضة الاجتماعية

هناك مزايا كثيرة للتمتع بالحفاوة الاجتماعية التي أشرنا إليها منذ قليل. فالمحيطون بك يقيّمونك لاشعورياً من خلال الفوائد الاجتماعية التي تقدمها لهم، ويوازنون بينها وبين أي "تكلفة" اجتماعية تفرضها عليهم. وطبقاً لنظرية المقايضة الاجتماعية، فالناس يبحثون عمن يعطيهم المشاعر التي يرغبونها ويفي باحتياجاتهم، ومن يفعل ذلك أكثر، هو من يحظى بأكبر قدر من حبهم. ولذلك، إذا كنت تجعل الآخرين يشعرون بأنهم أشخاص مميزون، وتجعلهم في حالة معنوية جيدة، فستصبح مرغوباً اجتماعياً بالنسبة لهم أكثر من الآخرين الذين لا يعطونهم مثل هذه المشاعر الإيجابية. كما أنك ستجعل من نفسك شخصاً غير مرغوب فيه إذا كنت تفرض على المحيطين بك "تكلفة" اجتماعية؛ وهو ما يحدث إذا كنت تحرمهم من الفوائد التي يبحثون عنها بالفشل في إظهار تقديرك لهم، أو بوضعهم في حالة نفسية سيئة، أو بإشعارهم بالملل.

ومن أهم ما يميز المقايضة الاجتماعية أنها "مقايضة" في المقام الأول. فنحن نقيم الفوائد التي نحصل عليها من الآخرين، والآخرون يقيمون الفوائد التي يحصلون عليها منا. قد يبدو هذا أمراً خالياً من الإحساس والعاطفة، ولكنه يفسر جانباً كبيراً من السلوك الإنساني. وتجاهل هذه الحقيقة معناه تجاهل جانب مهم من الآليات الطبيعية والقوية التي تحكم العلاقات بين البشر.

إنك عندما تبحث عن صديق أو صاحب عمل، وكذلك عندما تختار شريكة حياتك، تود أن تشعر أنك تحصل عاطفياً على أقصى ما يمكنك الحصول عليه من وراء هذه العلاقة. نحن جميعاً نحب الأشخاص الذين نستمتع برفقتهم، والذين يعاملوننا بصورة طيبة، ويحترموننا، ولديهم أقل ما يمكن من السمات الشخصية المزعجة. فكر في شخص تحب رفقته على وجه الخصوص. ما الفوائد الاجتماعية التي يقدمها لك هذا الشخص؟ كيف يؤثر على مشاعرك؟ وعلى الجانب الآخر، فكر في شخص صعب المراس اجتماعياً. ما "التكلفة" الاجتماعية التي يفرضها عليك؟

الفصل الثالث

الهبات الاجتماعية العامة الأربع

أنت الآن تعرف قيمة التركيز على مشاعر الآخرين. ولكنك ربما لا تعرف بصورة دقيقة كيف يمكن أن تكون حفياً اجتماعياً. ما الذي يريده الآخرون بالتحديد؟

ورغم أن الناس يختلفون بالنظر إلى ما يرغبونه أو يحتاجونه من الآخرين، فهناك بعض الهبات الاجتماعية المهمة العامة، وهي: التقدير، والترابط، والمعنويات المرتفعة، والتنوير. فإذا عرفت ما تمنحه وما لا تمنحه منها للآخرين، فستصبح لديك فكرة جيدة عن الانطباع الذي تتركه لديهم.

التقدير

كل إنسان يحب أن يشعر بتقدير الآخرين له وإحساسهم بقيمته. وأنت تظهر هذا التقدير عندما تتيح للطرف الآخر معرفة أنك تفهمه وتحترمه على سماته الإيجابية. على سبيل المثال، إذا أخبرت شخصاً ما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بأنه إنسان موهوب أو مرح أو ذكي أو جذاب، فسوف يشعر بالفخر تجاه امتلاكه لهذه الصفة، وبمشاعر طيبة تجاه ذاته بشكل عام.

إحدى عميلاتنا، وهي محامية في الثلاثينات من عمرها وتدعى "نانسي"، أخبرتنا عن

موقف سار حدث لها مع "ديين"، وهو مهندس معماري في الثلاثينات من عمره هو الآخر، وكانت قد قابلته في إحدى الحفلات لدى صديق مشترك. وأثناء المحادثة التي دارت بينهما، كان من حسن حظ نانسي أن تلقت منه الهبات الاجتماعية الأربعة.

وفيما يلي كيف أظهر ديين تقديره لنانسي:

نانسي: كنت لا أمارس الرياضة على الإطلاق، ولكنني بدأت في العام الماضي في التدرب على الكاراتيه، ليس حباً في اللعبة، ولكن فقط لممارسة الرياضة. ولكنني الآن أحب هذه الرياضة، وقد حصلت لتوي على الحزام الأخضر.

ديين: إنجاز رائع! إنني أعرف أشخاصاً كثيرين يؤجلون بدء أشياء جديدة يودون تجربتها، ولكنك استطعت اتخاذ قرار بالبدء. وأنت الآن تبدين في حالة جيدة، كما أنك قد حصلت على الحزام الأخضر، وهي قوة يحسب لها حساب!

الترابط

الترابط مع الآخرين معناه تحديد نقاط التشابك أو الالتقاء بينك وبين شخص آخر. قد تكون نقاط الالتقاء هذه صديقاً مشتركاً، أو مصالح مشتركة، أو تجارب وخبرات مماثلة. وقد تتم الإشارة إلى هذا الالتقاء بأشياء بسيطة؛ كأن تشير إلى المواضع التي تتشاركان فيها نفس المواقف أو المشاعر حيال شيء ما، كأن تقول مثلاً: "يراودني نفس شعورك"، أو "أنا أيضاً أحببت هذا الفيلم". ومثل هذه الإشارات تحمل في جوهرها هذا المعنى: "إنني مثلك أو أشبهك". والآخرون يحبون هذا المعنى لأنه يشعرهم بفهمك لهم، كما يعطيهم إحساساً بالاندماج مع من حولهم.

وفيما يلي كيف أظهر ديين الترابط مع نانسي:

نانسي: تعجبني حقاً القصص البوليسية، والكتب التي تحكي عن الجرائم الحقيقية، والألغاز المثيرة، وما شابه ذلك.

ديين: وأنا أيضاً! فأنا أحب جون جريشام، وجيمس باترسون، وسو جرافتون. هل قرأت هذه الأعمال؟ إننا نتبادل هذه الكتب أنا ومجموعة من أصدقائي، ويمكن أن أعيرك بعضها لو كنت تريدين.

رفع المعنويات

يحب الناس بصورة طبيعية أن تكون حالتهم النفسية جيدة، كما يحبون أن يضحكوا، وأن يشعروا بارتفاع معنوياتهم، ولهذا سوف ينجذبون إلى هؤلاء الذين يجعلونهم يشعرون بهذه الطريقة. وأنت لست مضطراً لأن تكون شخصاً مرحاً؛ فبإمكانك أن تحسن معنويات الآخرين بطرق كثيرة؛ كالابتسام والحضور القوي وتوجيه انتباهك إلى الأشياء الإيجابية والطريفة في الموقف.

وفيما يلي كيف استطاع ديين أن يحسن من معنويات نانسي:

نانسي: يبدو الجو شديد البرودة في الخارج. كم أكره هذا الطقس، وكأنني أشعر أنني لن أشعر بالدفء أبداً.

ديين: أعرف ما تقصدينه. كأننا أصبحنا في القطب الشمالي! ولكنك ستحبين الثلوج المتساقطة، فهي غاية في النقاء، ومنعشة للغاية. كما أن المدينة تصبح غاية في الهدوء عندما تتساقط الثلوج. ألم يكن الجو جميلاً ليلة أمس عندما كانت تمطر؟

التنوير

نحن جميعاً نتصف بالفضول. فنحن نحب دائماً أن نعرف أشياء جديدة، على سبيل المثال، حقائق مثيرة، أفكار، أو وجهات نظر مختلفة، أو أحداث جارية، حتى توافه الأمور. وتنوير الآخرين يجعلك شخصاً محفزاً لانتباه الآخرين ومثيراً لأذهانهم، كما يجعلك شخصاً جذاباً يحرص الآخرون على التواجد معه. ولا يتعين أن يكون ما تحدث الآخرون عنه كتاباً صعباً قرأته أو موضوعاً في السياسة الدولية، فيمكن أن تحدثهم مثلاً عن شيء غريب لافت للنظر لاحظته في الطريق إلى عملك، أو عن الفيلم الذي شاهدته لتوك، أو عن مقالة قرأتها مؤخراً.

وفيما يلي كيف قام ديين بإطلاع نانسي على بعض المعلومات:

نانسي: ماذا فعلت اليوم؟

ديين: حسناً، ليس شيئاً مميزاً، فقط انشغلت ببعض الأشياء البسيطة في المنزل، ولكنني شاهدت برنامجاً تليفزيونياً عن الحرب العالمية الثانية. هل كنت تعرفين أن اليابانيين أرسلوا أثناء هذه الحرب سرباً كاملاً من المناطيد عبر المحيط الهادي لقذف أمريكا بالقنابل؟ وقد هبط معظمها فوق الجبال....

نانسي: مناطيد!؟ واو! لم أسمع عن هذا الأمر من قبل.

استطاع ديين في هذا الموقف أن يستخلص من يومه حقيقة مثيرة، وقام بإطلاع نانسي عليها.

هذا هو كل ما في الأمر إذن. إن بإمكانك أن تجعل الآخرين يشعرون بمشاعر طيبة بعد التحدث معك، إذا ما أبديت تقديرك لهم على ما هم عليه، وأبديت ارتباطك بهم، وقمت برفع معنوياتهم، وبإثارة أذهانهم بأفكار ووجهات نظر جديدة. ومثل هذه الهبات الاجتماعية أهم من المواقف في حد ذاتها. ولكن صحيح أيضاً أن المواقف المختلفة تطرح توقعات مختلفة وتفرض فوائد مختلفة. فما يمكن أن يكون مناسباً في أول مقابلة مع الجنس الآخر ربما يختلف عما يمكن أن يكون مناسباً في اجتماع في العمل. المسألة نسبية إذن. ففي مقابلة رومانسية، ربما ترغب في الشعور بتقدير الطرف الآخر لك وبأن هناك نقاطاً مشتركة بينكما، وربما ترغب أيضاً في إشباع هذا الشعور لديه. كذلك ربما تود أن تقضي مع الطرف الآخر وقتاً طيباً، وأن تعرف الكثير عن أفكاره. ولكن على الجانب الآخر، ففي أحد المواقف في العمل، تلعب المعلومات دوراً أكبر، ولكن تظل الفوائد الأخرى مهمة؛ فالعميل الذي يظهر لك التقدير، ويضحكك، من المؤكد أنك ستجده شخصاً جذاباً.

أهمية الموازنة

تعتبر القدرة على الموازنة السليمة بين قدر ما تمنحه للآخرين من كل هبة من الهبات الاجتماعية الأربع السابقة من السمات الكاريزمية أو الدالة على سحر الشخصية. ومن ناحية أخرى، فعدم الموازنة هنا يمكن أن يحول الموقف إلى تجربة غير سارة. على سبيل المثال، كان ديفيد، المحلل في وول ستريت والذي صادفناه في الفصل السابق، قادراً إلى حد بعيد على "تنوير" سوزان ببعض المعلومات، فقد أطلعها في أول مقابلة بينهما على ما تعلمه في الدورة الدراسية التي كان يحضرها عن تاريخ مدينة نيويورك سيتي، ونقل إليها آراءه وأفكاره حول هذا الموضوع. غير أنه لم يبد أي تقدير لها شخصياً، ولم يبحث عن طريقة يظهر بها النقاط المشتركة بينهما، كما أنه لم يحاول تسليتها أو إضحاكها. وبينما ركز ديفيد على هبة اجتماعية واحدة فقط وهي "تنوير" سوزان بإعطائها بعض المعلومات، ركزت سوزان على كل الأشياء التي شعرت أنها قد حرمت منها. كان عدم الموازنة واضحاً جداً لسوزان، كما جعل ديفيد يبدو أقل جاذبية بكثير مما كان يمكن أن يبدو عليه لو أنه اهتم بالموازنة بين الهبات الاجتماعية الأربع السابقة.

ولكل إنسان تفضيلات الشخصية بخصوص ما يبحث عنه ويلتمسه في الآخرين. على سبيل

المثال، ربما يود بعض الناس الشعور بالمرح والتسلية، ويبحثون عمن يستطيعون إضحاكهم، ولكنهم لا يهتمون بنفس الدرجة بالأشياء المشتركة التي تربطهم بالآخرين. وهناك آخرون قد يستمتعون على وجه الخصوص بالشعور بفهم من حولهم لهم، ويحبون التحدث مع أشخاص يجعلونهم يشعرون بهذا الشعور، ولكنهم لا يهتمون بنفس الدرجة بالحصول على أي قدر من المعلومات. ولكنك في العادة لا تكون على دراية بتفضيلات الآخرين في أول مقابلة معهم، ولذلك فالموازنة هنا تعتبر استراتيجية جيدة.

ما الذي تمنحه للآخرين؟

إذن ما الهبات الاجتماعية التي تمنحها للآخرين؟ في حقيقة الأمر، هذا هو السؤال الأساسي في هذا الكتاب. من الجائز أنك لم تفكر أبداً في حقيقة أن الانطباعات الأولى التي تتركها لدى الآخرين تعني أنك تعطيهم شيئاً أو تحرمهم من شيء. ولكن هذا هو ما تفعله في الحقيقة. فهل تشبع احتياجات ورغبات الآخرين التي يلتمسونها، مثلك تماماً، من المواقف الاجتماعية؟ هل تحرم الآخرين من فرصة إشباع بعض رغباتهم؟ هل تحرص على الموازنة بين قدر ما تمنحه لهم من كل هبة من الهبات الاجتماعية الأربع؟

ومعظمنا لديه "نقطة قوة" معينة في واحدة أو أكثر من الهبات الاجتماعية. من الجائز مثلاً أنك تتمتع بروح الدعابة وتمتلك سرعة بديهة، ولذلك فأنت قادر على تسلية وإمتاع الآخرين. أو من الجائز أنك شخص حسن الإطلاع وواسع المعرفة، وتحب أن تطلع الآخرين على الأحداث الجارية وتخبرهم بآرائك. ولكن من ناحية أخرى، ربما تكون لديك بعض نقاط الضعف. فمن الجائز أنك لا تدرك المشاعر والهبات الاجتماعية التي تخفق في منحها للآخرين، أو لا تعرف "التكلفة" العاطفية التي قد تفرضها عليهم. فهل تود أن تمنح الآخرين الفوائد الاجتماعية المرغوبة الأخرى، بالإضافة إلى تلك التي تجيد منحها؟ إن معرفة ما ترغب في منحه للآخرين يمكن أن تساعدك على إدراك ما إذا كان هناك أي اختلاف بين الصورة التي تود أن يراك عليها الآخرون، والصورة التي يراك عليها الآخرون بالفعل. بالطبع ربما تختار ألا تقدم للآخرين كل هذه الهبات؛ فقد لا يكون هذا أسلوبك. ولكن من المفيد على كل حال أن تدرك ما تمنحه وما لا تمنحه للآخرين. وإذا عرفت كيف تكون مشاعر الآخرين عندما يتعاملون معك، فستصبح لديك فكرة أفضل عن الطريقة التي يرونك بها.

فحص ذاتي:

ما الفوائد الاجتماعية التي أعطيها للآخرين؟ هل أمتلك نقطة قوة معينة في هذا السياق؟ من بين كل الفوائد الاجتماعية -التقدير، والترابط، ورفع المعنويات، والتنوير- أي تلك الفوائد تمثل نقطة القوة بالنسبة لي؟ كيف يمكن أن يصف الآخرون مشاعرهم بعد التحدث معي؟ هل هناك أي هبات اجتماعية أميل إلى عدم منحها للآخرين؟

ملخص

يكون الناس انطباعاتهم عنك بسرعة وبطريقة لاشعورية. وهم يضعون افتراضات عنك بناءً على الأشياء المبدئية التي تقولها وتفعلها، ثم يستخدمون هذه الافتراضات الأولية كمرشح يرونك من خلاله. وهم يفترضون أن سلوكياتك الأولى تعبر عن الطريقة التي تتصرف بها في معظم الأوقات، حتى إذا لم يكن هذا صحيحاً. وبناءً على الأشياء الأولى التي تفعلها، ربما ينسبون إليك صفات إيجابية أو سلبية أخرى، حتى تلك التي لم يلاحظوها في شخصيتك بالفعل.

والطريقة التي يمكنك بها جعل الانطباعات الأولى التي يكونها عنك الآخرون إيجابية هي طريقة صريحة ومباشرة. والسر هو أن تركز على مشاعر الآخرين، وخصوصاً تجاه أنفسهم. وإذا استطعت أن تنقل تركيزك إلى الطرف الآخر، فستصبح قادراً على إشباع احتياجاته بصورة أفضل. وتذكر دائماً أن العلاقات بين الأشخاص بينما تقوم على الإشباع المتبادل للاحتياجات والرغبات، فالانطباعات الأولى تقوم على إشباع احتياجات الآخرين. وإشباع تلك الاحتياجات يكون بإظهار تقديرك لسماتهم الإيجابية، وبإشعارهم بأن هناك أشياء مشتركة بينك وبينهم، وبرفع معنوياتهم، وبتنويرهم بما تطلعهم عليه من معلومات وأفكار. وتذكر أيضاً أنك عندما تكون حفياً اجتماعياً، فالمرجح بشكل أكبر أن الآخرين سيبادلونك اهتماماً باهتمام، وسيشبعون احتياجاتك ورغباتك الاجتماعية.

وفي الجزء الثاني من هذا الكتاب، نوضح كيف تظهر هذه المبادئ السيكولوجية في العالم الحقيقي، ونعرض الأساسيات السبعة للانطباعات الأولى، والسلوكيات المحددة التي تعمل على تفعيل هذه الأساسيات.

الجزء الثاني

الأساسيات السبعة للانطباعات الأولى

نحن نتلقى معلومات عن الآخرين بطريقة سريعة ولاشعورية في العادة. ولكن ما الذي يبحث عنه الآخرون بالتحديد وما الذي يستجيبون له عندما يقابلون شخصاً ما للمرة الأولى؟ ما الذي يثير بداخلهم تلك المشاعر الإيجابية أو السلبية، والتي تؤثر بقوة على حكمهم على هذا الشخص؟

إن الانطباع الأول لغز صغير ومعقد في نفس الوقت، ولكن إذا ما فككته إلى عناصره الأساسية: يمكنك أن ترى كل عنصر منها بوضوح، وتتبين كيف ينسجم مع بقية العناصر. ثم يمكنك بعد ذلك تجميع هذه العناصر معاً مرة

ثانية، ولكن مع فهم أفضل للطريقة التي يتشكل بها هذا الانطباع.

وفي هذا الجزء، سوف نقوم بتقسيم الانطباع الأول إلى عناصره الأساسية السبعة. وإذا ما قمت بتفكيك لغز الانطباع الأول الذي يكونه الآخرون عنك إلى عناصره الأساسية السبعة، سوف تصبح قادراً على رؤية الطريقة التي تبدو بها للآخرين فيما يتعلق بكل عنصر منها. وتدريجياً، سوف تتمكن من الوصول إلى فهم دقيق للطريقة التي يراك بها الآخرون.

ولكي نساعدك على فهم هذه الأساسيات الخاصة بالانطباعات الأولى، سوف نقدم أمثلة ونماذج من سلوكيات وتصرفات عملائنا، ثم نطلب منك أن تسأل نفسك: "هل تصدر عني مثل تلك السلوكيات والتصرفات؟". كذلك سنعرض بعض النتائج التي أكدتها الأبحاث والدراسات والتي توضح كيف أن هناك سلوكيات معينة تصدر منك ويمكن أن تؤثر على الانطباعات الأولى التي يكوّنها الآخرون عنك. وسوف نخصص فصلاً مستقلاً لكل عنصر من عناصر الانطباعات الأولى السبعة، وفي نهاية كل فصل، سوف نلخص هذه السلوكيات في جدول، بحيث يمكنك أن تسأل نفسك ما إذا كانت تصدر عنك عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

وفي الجزء الثالث، سوف نقوم بتجميع كل العناصر معاً مرة ثانية، وبالتالي يمكنك أن تكوّن صورة شاملة الطريقة التي يراك بها الآحرون. سوف نوضح لك كيف تطبق المعلومات التي تعلمتها، وكيف تحدد السلوكيات التي ترغب في تغييرها حتى تترك في الآخرين انطباعاً يعكس الطريقة التي ترى نفسك بها بصورة أفضل، ويعكس ذاتك الحقيقية، وأفضل ما فيك.

الفصل الرابع

فتح بابك أمام الآخرين: إمكانية الوصول إليك

هل وجدت نفسك من قبل وحيداً في حفلة ما، تبحث فيمن حولك عن شخص يبدو على استعداد للتحدث معك؟ أو هل وجدت نفسك من قبل في مدينة غريبة، تنظر في الشارع هنا وهناك، وتبحث عن شخص تستطيع أن تسأله كيف تصل إلى مكان معين؟ المرجح في مواقف كهذه أنك لا تختار الأشخاص بشكل عشوائي، وأنك تقيم الآخرين من خلال مدى ما يبدو عليهم من استعداد أو قابلية للحديث معك، وتلتقط تلك الإشارات الخفية التي تصدر عنهم.

وأنت أيضاً تصدر إشارات خفية للآخرين، إشارات تقول: "ابقوا بعيدين عني"، أو "الاقتراب مني مسألة آمنة، وأنا على استعداد للتحدث معكم". وسواء كنت تعرف ذلك أو لا، فأنت تمتلك أسلوباً خاصاً يخبر الآخرين بمدى انفتاحك لهم، أو بمدى قابليتك واستعدادك للكلام معهم. وأنت تظهر ذلك من خلال تعبيراتك الجسدية، والطريقة التي تستجيب بها لنظراتهم وتبدي بها اهتمامك بهم وانخراطك معهم. فهل تدرك إلى أي مدى تجعل تواصل الآخرين معك مسألة سهلة؟ هل لا يجد الآخرون صعوبة في فتح حوار معك في الحفلات مثلاً؟ هل يختارك الغرباء لتدلهم على المكان الذي يريدون الذهاب إليه؟ هل يمازحك الآخرون ويتجاذبون معك أطراف الحديث في المصعد؟

من الجائز أنك في معظم الأوقات لا ترغب في أن يتحدث إليك أشخاص غرباء، وهذا

أمر طبيعي، وخصوصاً إذا كنت تسكن في مدينة مكتظة بالناس. ولكنك قد ترغب في بعض الأحيان في أن تبدو شخصاً جذاباً ومشجعاً للآخرين على الاقتراب منك والتحدث معك. فربما تستمتع بمحادثة عابرة مع أحد الأشخاص في حجرة الانتظار في أحد الأماكن، أو مع الشخص الجالس بجوارك في الطائرة، أو مع ضيف مثير للاهتمام في إحدى الحفلات أو المناسبات. من المفيد إذن أن تعرف كيف تجعل الوصول إليك أمراً أكثر سهولة، وبالتالي تصبح قادراً على جذب الآخرين إليك، عندما ترغب في ذلك.

وأسلوبك في تسهيل إمكانية وصول الآخرين إليك أو تحدثهم معك مهم للغاية؛ لأنه هو الذي سيحدد فعلياً ما إذا كان سيحدث بينك وبينهم تعامل أم لا. كما أنه يؤثر أيضاً على نوعية هذا التعامل، في حالة حدوثه. وحتى قبل أن تتحدث مع شخص ما، فإن قدر ما تشعر به من ارتياح يؤثر على مشاعر هذا الشخص في وجودك؛ فبإمكانك أن تجعله يشعر بالهدوء أو التوتر، وبالثقة أو التردد. من الجائز أنك لا تدرك "قوة تأثيرك على الآخرين عن بعد". ولكن تمتلك هذه القوة بالفعل، ولو أدركت هذه القوة، لاستطعت الاستفادة منها وتسخيرها. بإمكانك أن تستخدم هذه القوة لكي تجعل الآخرين يشعرون بالارتياح في وجودك، الأمر الذي على الأرجح سيخرج أفضل صفاتهم، ويجعل تعاملهم معك يتم بشكل أفضل.

إذن الأساس الأول للانطباعات الأولى هو كيف تجعل نفسك منفتحاً للآخرين، وتبدي لهم استعدادك وتقبلك للحديث معهم. وهناك مقومان أساسيان هنا. الأول هو أسلوبك في بدء التواصل مع الآخرين: هل أنت الذي تبادر بتقديم نفسك إليهم، وما الحالة النفسية التي تبديها لهم، وكيف تجعل الجو العام للمحادثة هادئاً ومريحاً. والمقوم الثاني هو محتوى المحادثة: أي ما تقوله فعلياً عندما تبدأ المحادثة.

وسوف تتم مناقشة بعض السلوكيات التي سنتعرض لها هنا بمزيد من التفصيل في فصول لاحقة، لذلك فسوف تصادفها مرة ثانية كلما توغلنا أكثر في طريقنا إلى حل لغز الانطباعات الأولى. سيكون تركيزنا هنا منصباً على المرحلة الأولى فقط في تكوين الانطباعات الأولى.

أسلوبك في تسهيل إمكانية وصول الآخرين إليك

كيف تشجع الآخرين على التواصل معك؟ فكر في إحدى المرات التي أردت فيها أن تتحدث مع شخص ما، ورغبت أن يقدم على محادثتك أو يستجيب لمحاولتك بدء الكلام معه. ربما يكون هذا قد حدث ذات مرة في حفلة أو اجتماع. فما الذي فعلته حينئذٍ، وكيف بدوت للطرف الآخر؟

فن إظهار أنك شخص يسهل التحدث معه

ربما يجمع الغرباء عنك قدراً كبيراً من المعلومات قبل أن يقدموا على الحديث معك؛ مثل

الطريقة التي تتحرك بها، وطريقتك في الكلام والانخراط مع الآخرين. إن ما يبدو عليك من انفتاح للآخرين واستعداد للتحدث معهم يحدد الطريقة التي يرونك بها في البداية، وهو ما يشكل الأساس للانطباع الأول.

لننظر إلى هذا الموقف الخاص بعميلنا "ثيو". كان يحضر حفلاً دعي إليه مع بعض زملائه، وذلك في إحدى جلساتنا التدريبية. كان ثيو يتجاذب أطراف الحديث معهم، بينما كانوا يضحكون ويروون قصصاً حول بعض مغامراتهم الماضية. ولكن ثيو كان قد سمع منهم معظم هذه الحكايات من قبل، وبدأ يشعر بالملل. غير أنه قد لاحظ أن هناك ضيوفاً آخرين يبدو عليهم أنهم أشخاص ممتعون، وأراد أن يتحدث مع بعضهم. أخذ يرشف كأس المياه الغازية الذي كان يمسك به، وظل ينتظر على أمل أن يقترب أحد منه ويحاول الكلام معه. ولكنه قد لاحظ شيئاً فشيئاً أنهم كانوا منجذبين أكثر نحو زملائه. شعر بالوحدة والعزلة، وبشيء من الحيرة والارتباك.

كان ثيو لا يدرك أنه كان يرسل للآخرين رسائل تخبرهم أنه غير مرحب بالتعرف عليهم، وأنه ليس على استعداد للتحدث إليهم. وقد لاحظنا على وجه الخصوص أن لغة جسده لم تكن مشجعة؛ فقد كان يقف بطريقة متصلبة، وكان تواصله بالعين مع الآخرين ضئيلاً، كما أنه لم يكن يبدي استجابة للآخرين. وقد شعر الآخرون بهذا، واختاروا التقرب من أشخاص "أكثر سهولة"؛ ونقصد بهؤلاء زملاءه الذين بدا عليهم أنهم أشخاص ممتعون ومنفتحون للآخرين. كان ثيو مهتماً بالتواصل والتحدث مع الآخرين، وظن أن اهتمامه هذا كفيل وحده بأن يجعل الآخرين يرونه شخصاً راغباً في التحدث معهم. عندما حاول أن يثب مباشرة إلى مرحلة المحادثة، وجد أن الآخرين لا يستجيبون له. لم يخطر ببال ثيو أن تعبيراته الجسدية كانت تبعد الآخرين عنه، وأنها قد حددت نظرتهم له ورأيهم فيه، قبل حتى أن يتفوه بأي كلمة.

فحص ذاتي:

هل أبدو للآخرين شخصاً منفتحاً وجذاباً، أم منغلقاً على ذاتي ومنطوياً على نفسي؟ ما الذي يصدر عني ويبعث للآخرين بهذه الرسائل؟ وما الذي يستنتجونه عني من تعبيراتي الجسدية؟

لغة الجسد

دعنا نلق نظرة على التفاصيل. ما العناصر المهمة في لغة الجسد والتي تجذب الآخرين إليك أو تبعدهم عنك؟ ثيو مثلاً لم يكن يبتسم، وكانت حركاته متكلفة، كما أنه لم يكن حريصاً على التواصل مع الآخرين بنظراته. باختصار، لم يكن "حضوره" في الموقف بادياً للآخرين، وبالتالي لم يبد عليه أنه منفتح لهم ومستعد للكلام والتواصل معهم، وبدلاً من ذلك، بدا متعالياً بعض الشيء، ومنطوياً على ذاته. وكل هذه السلوكيات حالت دون اقتراب الآخرين منه.

فما الذي كان يستطيع ثيو فعله بدلاً من ذلك؟ بداية، كان يمكن أن يرسم الابتسام على وجهه. بالطبع نحن لسنا أول من يشير إلى أهمية هذا العامل، ولكننا نستطيع أن نؤكد على ما تعرفه بالفعل: فالابتسامة تخبر العالم من حولك أنك في هذه اللحظة تشعر بالسعادة أو بالرضا. عندما تبتسم للآخرين، يشعرون بوعي أو بغير وعي أنك تعتبرهم أشخاصاً جذابين. إن الابتسامة هي دعوة للتواصل. ونحن دائماً ما نوصي عملاءنا بألا تفارق الابتسامة وجوههم، حتى ولو كانت متكلفة. فإذا ما ابتسمت وأظهرت سعادتك وأنت تلقي بالتحية على شخص آخر، فستجعله يشعر تجاه ذاته بمشاعر طيبة، وبذلك ستجعل التواصل معه مسألة أكثر سهولة. وفي الوقت الذي قد تعتقد فيه أن عدم الابتسام هو تصرف محايد، أو حتى تصرف طبيعي، فهو في الحقيقة يبعث برسالة سلبية غير مقصودة تقول إنك لا تشعر بالانجذاب نحو الشخص الآخر أو غير مهتم به، أو إنك في حالة مزاجية سيئة. وثيو لم يكن يبتسم لأنه كان يشعر بالملل، ولكن الآخرين كانوا لا يعرفون ذلك.

فحص ذاتي:

هل أنا حريص على أن أضع على وجهي ابتسامة عندما أقابل أشخاصاً لأول مرة، أو عندما أتعرض لموقف جديد، حتى إذا كنت لا أشعر بالارتياح؟

ما الذي كان ثيو يستطيع فعله أيضاً؟ كان يمكن أن يجعل جسده يبدو أكثر استرخاءً. فوضعية الجسد المسترخية عموماً تجعل الآخرين يشعرون بالارتياح وبأنهم موضع ترحيب. كان بإمكانه أيضاً أن يحرص على التواصل بالعين مع الآخرين. فعن طريق التواصل بالعين مع شخص آخر والإيماء له برأسك، ترسل إليه مشاعر إيجابية، وتخبره أنك على استعداد للتواصل معه وترحب بذلك.

لم يكن ثيو مدركاً للإشارات والرسائل التي كان يصدرها من خلال لغة جسده. ومن الصعب معرفة أمر كهذا؛ فنحن بالطبع لا نستطيع أن نرى أنفسنا بنفس الطريقة التي يرانا بها الآخرون. ومن الطرق الجيدة التي يمكنك بها معرفة الرسائل التي تصل للآخرين من خلال لغة جسدك أن تطلب من صديق مخلص أن يخبرك عنها.

إدارة عامل المخاطرة

كل منا يخشى رفض الآخرين له، وهذا جزء من الطبيعة الإنسانية. وعندما تبدو شخصاً "مأموناً" للآخرين، فأنت بذلك تقلل هذا الخوف، وتجعلهم يرونك شخصاً مُرحَّباً. على سبيل المثال، سوف تكون محاولة التحدث إليك أثناء تواجدك في حفلة ما أقل مخاطرة بالنسبة للآخرين عندما تكون بمفردك، مما لو كنت منهمكاً في محادثة خاصة مع شخص ما؛ لأنه

في الحالة الأولى تكون هناك عقبات أقل أمام محاولة جذبك إلى الحديث. كما أن محاولة التحدث إليك ستبدو للآخرين أقل مخاطرة، حتى إذا كنت تتجاذب أطراف الحديث مع شخص آخر، إذا كانت تعبيراتك الجسدية تدل على انفتاحك للآخرين، وإذا كنت تترك مجالاً لانضمام شخص ثالث إلى المحادثة.

معظم الناس يفضلونها ساخنة

عادة ما يُنظر إلى الأشخاص الذين يتمتعون بدفء المشاعر على أنهم أقل تهديداً من الأشخاص ذوي المشاعر الفاترة ممن لا يبدون اهتماماً بالآخرين. ولكن ما الذي نعنيه عندما نتكلم عن "دفء" المشاعر؟

ومن أجل فهم مقومات لغة الجسد التي ترسل هذه الرسائل "المحددة لدرجة حرارة المشاعر" إذا جاز التعبير، قام الباحثون بتصوير المشاركين في الدراسة بكاميرات الفيديو بينما ينخرطون في محادثة مدتها خمس دقائق مع أشخاص آخرين. ثم طلبوا من كل مشترك بعد انتهاء المحادثة أن يقيم من وجهة نظره كيف كان رأي الطرف الآخر فيه من حيث دفء أوبرودة مشاعره. ثم بعد ذلك قاموا بعرض تسجيل صامت لهذه المحادثات أمام أشخاص آخرين، "وهم المراقبون"، وطلبوا منهم تقييم أطراف هذه المحادثات بنفس الطريقة.

وقد ذكر هؤلاء المراقبون أن مقومات لغة الجسد التي أوضحت دفء المشاعر اشتملت على إظهار الاهتمام من خلال وضعية الجسد، والابتسام، والإيماء بالرأس. أما تلك المقومات التي أوضحت برودة المشاعر فاشتملت على عدم الانتباه للآخرين، وعدم الابتسام، وتمديد الساقين (أثناء الجلوس).

ومما يثير الاهتمام أن الأشخاص موضع التقييم لم يروا هذه السلوكيات مؤشراً على برودة مشاعرهم، ولم يخطر ببالهم على الإطلاق أن الآخرين قد نظروا إلى تلك السلوكيات بهذه الطريقة.

ولهذا، ربما يلزمك أن تنتبه إلى الإشارات التي تعبر عن "درجة حرارة مشاعرك"، أو عن مدى دفء أو برودة هذه المشاعر. فربما يحكم عليك الآخرون بأنك شخص بارد المشاعر، رغم أن هذه ليست هي الحقيقة، ورغم أنك لم تتعمد إعطاءهم هذه الرسالة. وفي هذه الحالة، ربما يستجيب لك الآخرون بطريقة سلبية، بينما تظل أنت، كما ذكر الباحثون، في حالة غير سارة من الحيرة والارتباك بسبب ردود أفعالهم تلك.*

• تمت الإشارة إلى العديد من الدراسات البحثية على مدار الكتاب، ويمكنك أن تجد المزيد من المعلومات عن هذه الدراسات في الجزء الخاص بالمراجع في نهاية الكتاب.

كما أنك ستبدو أقل خطورة عندما تبدو مماثلاً للآخرين، بمعنى ألا تبدو متفوقاً عليهم أو مختلفاً عنهم. ففي هذه الحالة، سوف يصبح الآخرون أكثر قدرة على تحديد ما يمكنهم توقعه منك، وأكثر ثقة في قدرتهم على فهمك، وفي قدرتك على فهمهم. ولكن ليس معنى أن تكون شخصاً "مأموناً" للآخرين أن تتخلى عن إحساسك بذاتك الحقيقية، وإنما أن تتكيف مع الآخرين وتتكيف مع الموقف. فإذا ما تكيفت مع الموقف الاجتماعي الذي تمر به –سواء كنت في حفلة غنائية أو حفلة خيرية– سوف تبدو للآخرين شخصاً أكثر انفتاحاً لهم واستعداداً للحديث معهم. ويمكنك بالطبع أن تظهر تشابهك مع الآخرين من خلال طريقة ملبسك مثلاً، ولكنك تستطيع أيضاً إظهار ذلك من خلال طريقة حديثك معهم واستجابتك لهم. وهذا قد يعني ببساطة أن تظهر اهتمامك بالموضوعات التي يطرحها الضيوف الآخرون في الحفل مثلاً، وتعبر عن تقديرك للطعام المقدم أو للموسيقى التي تسمعونها، وتوضح ما بينك وبين الآخرين من أشياء مشتركة، وذلك بدلاً من التركيز على مميزاتك الفريدة أو الحرص على أن تبدو مختلفاً.

الانسجام مع الآخرين

لنتأمل هذا الموقف الذي مرت به عميلتنا "لورين"، وهي سيدة أعمال من لوس أنجلوس، تتمتع بالمعرفة والحنكة، ولديها ذوق رفيع، كما أنها شديدة الأناقة. كانت لورين قد انتقلت للعيش في مدينة صغيرة في الجنوب الغربي من الولايات المتحدة؛ فقد أرادت أن تكون حياتها أبطأ إيقاعاً، كما أرادت أن تشعر بإحساس أكبر بالمجتمع الذي تحيا فيه. وبينما أحبت مدينتها الجديدة والناس من حولها، إلا أنها لم تشعر بأنها مرحب بها. وأخيراً، أشارت إليها إحدى زميلاتها أن أسلوبها في اختيار ملابسها وفي التحدث مع الآخرين جعل أهل المدينة يشعرون بأنها تتعالى عليهم، وبأنها تحس في قرارة نفسها بأنها أفضل منهم. حاولت لورين بعد ذلك أن تظهر لهم أنها ترغب في التقرب منهم والتواصل معهم؛ فعمدت إلى البساطة في اختيار ملابسها، والاهتمام بما يهم الناس حولها، والمبادرة بالتعرف على الآخرين ومخالطتهم اجتماعياً. ورغم أنها لم تشعر بالارتياح تجاه هذه الأمور في البداية –فهي لم تكن معتادة على ارتداء الملابس غير الرسمية والكلام عن تربية الحيوانات في المزرعة– إلا أنها شعرت بأن التواصل مع جيرانها الجدد ومع زملائها قد أصبح أكثر سهولة إلى حد كبير.

فعندما تتكيف مع الموقف، فهذا يجعل الآخرين يشعرون بالارتياح تجاه أنفسهم، وبالتالي يشعرون بمزيد من الارتياح معك. كما أن هذا يبعث إليهم برسالة تقول إنك تشبههم، وإنك شخص "مأمون".

الظهور بمظهر جيد

المظاهر مهمة وتؤثر على الانطباعات الأولى التي يكونها الآخرون. فمظهرك ربما يمثل المعلومات الأولى التي يلتقطها أي شخص غريب عنك، وبالتالي فهو يقوم في اللقاءات الأولى بدور أكبر مما يقوم به في اللقاءات التالية. ومعظم الناس يدركون هذه الحقيقة، ويبذلون قدراً أكبر من الجهد للظهور بمظهر جذاب إذا كانوا بصدد مقابلة مهمة مع شخص آخر أو أشخاص آخرين

للمرة الأولى، سواء في مجال العمل أو في حفلة ما أو عند مقابلة مع الجنس الآخر. وهذا أمر متوقع، ومن الممكن أن يجعل المقابلة الأولى تمر بسلاسة وانسيابية. فعندما تبدو حسن المظهر ويبدو واضحاً عليك شعورك بالارتياح تجاه ذاتك، يصبح من الممكن تحييد تأثير المظهر وإخراجه من دائرة الانتباه، وبالتالي يستطيع الآخرون التركيز على شخصيتك، وعلى ما تقوله.

والانسجام والتناغم مع الآخرين والتكيف مع الموقف الحالي تعتبر عناصر أساسية للمظهر الجيد، كما أوضحنا ذلك مع لورين في المثال السابق. كما أن المظهر الجذاب يعني أيضاً أن تهتم بنفسك، وأن تظهر أسلوبك الخاص في اختيار ملابسك وغيرها مما يتعلق بالمظهر، وأن تعكس للآخرين ثقتك بمظهرك.

وعندما تظهر أنك تهتم بنفسك وتعتني بها، فهذا يبعث للآخرين برسالة تقول إنك شخص سوي، وتكن لنفسك الاحترام، وتبذل جهداً في سبيل الظهور بمظهر مقبول أمام الآخرين. وهذا الاهتمام يشمل النظافة، والعناية بالأسنان، بل وحتى تهذيب شعر الأنف! وعندما تهمل مظهرك، فربما يوحي هذا بأنك شخص لا تهتم بالجوانب الاجتماعية وتتصف باللامبالاة.

كما أن الأسلوب مهم أيضاً. والأسلوب يشمل اختيار ملابسك بطريقة تعكس شخصيتك الحقيقية واتجاهاتك وميولك الحالية. وامتلاك أسلوب خاص مميز يبعث للآخرين برسالة تقول إنك تثق بنفسك، وتشعر بالتناغم مع العالم من حولك. وبالطبع بعض الناس أفضل من غيرهم في الظهور أمام الآخرين بأسلوب شخصي مميز. فإذا كنت تجد صعوبة في تحديد أسلوب خاص بك، فمن الممكن أن تكتسب بعض المعرفة في هذا الجانب بأن تلاحظ الأشخاص الذين يعجبك أسلوبهم وتنتبه للطريقة التي يظهرون بها للناس، أو بأن تحصل على النصيحة من صديق مخلص على دراية بهذا الموضوع، أو حتى بأن تلتمس مساعدة متخصص.

والأسلوب المميز يعني أن تظهر للآخرين صورة دقيقة عن نفسك، وهو يمكن أن يحكي "قصة سريعة" عنك، فهو سيخبر الآخرين ما إذا كنت شخصاً رزيناً أم مازحاً، تقليدياً أم تقدمياً. ولذلك ربما يلزمك أن تكون واثقاً بأنك تخبر الآخرين "القصة الصحيحة" عن نفسك. فمن الجائز مثلاً أنك تشعر بالارتياح وأنت ترتدي القمصان القطنية والأحذية الخفيفة، وتعتقد أن الآخرين يرونك شخصاً أنيقاً، في حين أن الحقيقة هي أنهم ربما يرونك شخصاً غير جذاب. وربما ترتدي المرأة الملابس الضيقة وتعتقد أنها بذلك تبدو جذابة وفاتنة، بينما يرى الآخرون في ذلك محاولة لجذب الأنظار ولفت الانتباه. وهكذا، فهناك احتمال ألا تحقق الهدف الذي كنت تسعى لتحقيقه، فإذا لم تكن واثقاً من نتيجة اختيارك لأسلوب معين، فليست هناك مشكلة في أن تطلب من صديق مخلص أن يعطيك رأيه بصراحة.

ولا يتعين أن يكون المرء جميل المحيّا وحلو الملامح حتى يبدو حسن المظهر. فالجمال أمر طيب، ولكن الثقة بالنفس تفوقه أهمية. فحتى إذا لم يكن الله قد أنعم عليك بجمال أو وسامة نجوم السينما، فإذا ما أظهرت ارتياحك تجاه جسدك ومظهرك، فسوف يشعر الآخرون بذلك أيضاً. وإذا كانت حركاتك خالية من التكلف والتظاهر، فمهما كان تكوينك الجسماني أو طول قامتك أو وزنك، فسيراك الناس بطريقة أكثر إيجابية مما كانوا سيرونك بها لو كنت تحاول أن تخفي أو تعوض عن عيب ظاهر. إنك ستصبح أكثر جاذبية عندما تظهر أنك تشعر تجاه كل

صفاتك الجسدية بالارتياح والرضا، وبالفخر وليس بالخجل. وسنتناول هذا الموضوع بتفصيل أكثر في الفصل ١٠.

وخلاصة الأمر أنك إذا ما أبديت انسجامك وتناغمك مع الموقف ومع المحيطين بك، واعتنيت بنفسك، وأظهرت ثقتك بذاتك، وأبديت أنك تمتلك أسلوباً مميزاً، فستبدو جذاباً وحسن المظهر. ولا تهتم بالتفاصيل؛ فالغرباء على الأرجح لن يلحظوا الساعة التي تلبسها أو لون ربطة عنقك.

الفرصة الأولى

إلى جانب اهتمامك بجعل التواصل معك مسألة سهلة بالنسبة للآخرين في أول مقابلة معهم -من خلال لغة الجسد التي تستخدمها والحرص على مظهرك- فإن أمامك أيضاً فرصة سهلة ومباشرة في تلك المقابلات الأولى، وهي أن تتبنى نهجاً إيجابياً وليس سلبياً. وهذه المسألة تتلخص في النهاية فما يلي: هل ستنتظر حتى يقدمك أحد للآخرين، أم ستبادر بتقديم نفسك إليهم؟

توهم أن الأضواء مسلطة عليك

عندما نتواجد وسط أشخاص غرباء، ربما نبالغ أحياناً في تقدير أهمية أو تأثير كافة التفاصيل الصغيرة الخاصة بمظهرنا. ولأننا نعرف أنفسنا جيداً، فربما نشعر بوعي ذاتي تام بأي اختلافات في مظهرنا. ربما نشعر بأننا لسنا أشخاصاً جذابين بسبب خطأ بسيط في تصفيفة الشعر، أو ارتداء حذاء غير مناسب، ونعتقد نتيجة لذلك أن الآخرين أيضاً يركزون على هذه "العيوب" أو "الأخطاء". ولكن هل نحن محقون في تقديرنا أو تصورنا للطريقة التي يرانا بها الآخرون؟ والإجابة عن هذا السؤال هي: لا على الأرجح.

وقد اهتم الباحثون بمعرفة ما إذا كان المرء يستطيع أن يحدد بدقة إلى أي مدى يلاحظ الآخرون التفاصيل الخاصة بمظهره. وفي إحدى الدراسات، طلب من المشتركين ارتداء قمصان عليها صور تبعث على الفخر أو تشعر بالحرج، ثم يدخلون إلى حجرة مكتظة بأشخاص غرباء. بعد ذلك طلب من كل مشترك أن يحاول تقدير نسبة الأشخاص الذين يمكن أن يتذكروا الصورة التي كانت على قميصه بعد مغادرته الحجرة. وقد أظهرت النتائج أن كافة المشتركين قد بالغوا في تقدير عدد الأشخاص الذين يمكن أن يتذكروا هذه الصور.

بعبارة أخرى، فنحن نفترض أن الآخرين سوف يتذكرون التفاصيل الخاصة بمظهرنا جيداً وسيلاحظونها بدقة، في حين أن الحقيقة ليست كذلك. والنتيجة التي توصل إليها الباحثون من ذلك هي أننا "نميل إلى الاعتقاد بأن الأضواء مسلطة علينا بصورة تفوق الواقع بكثير".

الانتظار حتى يتم تقديمك للآخرين: النهج السلبي

روت لنا إحدى عميلاتنا، وتدعى "جيل"، تجربة محرجة مرت بها في إحدى الحفلات التي دعتها إليها إحدى زميلاتها. لم تكن جيل تعرف أحداً من الحاضرين على الإطلاق بخلاف صاحبة الحفل، والتي كانت مشغولة بالترحيب بضيوفها. أخذت جيل تدور بعينيها هنا وهناك في أرجاء المكان، على أمل أن ترى أي شخص تعرفه وسط هذا الزحام، ولما خاب أملها، قررت أن تذهب إلى البوفيه. وقفت تعد طبقها، بينما كانت امرأتان تتجاذبان أطراف الحديث بجوارها في الصف، ولما انتهت، التفتت إلى الرجل الذي كان يقف بجوارها، فأومأ لها برأسه بينما كان يمد يده ليتناول طبقاً، ثم انصرف، تاركاً إياها وسط مشاعر الارتباك والحرج لما بدا عليها من محاولة لفت انتباهه، وتساءلت في نفسها: "هل من خطأ فيّ؟ هل أبدو مملة وغير جذابة؟"، بعد ذلك أخذت طبقها وجلست لتتناول طعامها بمفردها. تسللت إلى نفسها مشاعر عدم الارتياح، وبدأت تفكر كم من الوقت ستستطيع أن تتحمل البقاء في هذا الحفل.

من المحتمل أنك قد تعرضت من قبل لموقف كنت فيه، مثل جيل، لا تعرف أحداً من المحيطين بك، ووجدت صعوبة في بدء أي محادثة. ربما شعرت في ذلك الوقت بانتباهك الشديد لذاتك وتصرفاتك بطريقة غير مريحة لم تتعود عليها، الأمر الذي ربما زاد من صعوبة فكرة الاقتراب من شخص ما ومحاولة التحدث معه. وكما حدث مع جيل، فمن الجائز أنك قد أخطأت تفسير سلوك الآخرين العارض في هذا الموقف واعتبرته رفضاً لك، وسمحت لهذه الفكرة بأن تعكر صفوك.

المبادرة بتقديم نفسك للآخرين: النهج الإيجابي

دعنا نتخيل أن جيل قد تعاملت مع الموقف السابق بطريقة مختلفة قليلاً.

تأخذ جيل طبقها، وتدور بعينيها بحثاً عن مكان تجلس فيه. وعندما ترى بعض الأشخاص يجلسون حول مائدة في الجانب الآخر من الحجرة، تسير إلى هناك وتقدم نفسها لهم، وتجلس معهم. ثم تتكلم عن علاقتها بمضيفة الحفل، وتسألهم عن أنفسهم، وفي غضون دقائق قليلة، تكون قد انهمكت معهم في الحوار؛ فقد اتضح أنهم جميعاً يعرفون بعض الأشخاص في مكان عمل جيل السابق. وعندما تشاهد جيل امرأة أخرى تبحث عن مكان لتجلس فيه وتأكل، تدعوها للجلوس معهم، وتقدم لها نفسها ومعارفها الجدد.

في هذا السيناريو الافتراضي، تبنت جيل موقفاً إيجابياً وبادرت بتقديم نفسها للآخرين. نعم، كان في هذا قدر من المجازفة، ولكنها سرعان ما وجدت أرضية مشتركة بينها وبينهم، وأصبحت أقل تركيزاً على تصرفاتها ووعياً بذاتها. لقد أعطتهم رسالة تقول إنها تشعر بالثقة في نفسها، وبمشاعر طيبة تجاه ذاتها، واستطاعت بذلك أن تجذبهم إليها. ومعظم الناس

يفضلون من يأخذون المبادرة في المواقف الاجتماعية؛ فهؤلاء يُشعرونهم بالارتياح، والأهم من ذلك، يزيحون عن كاهلهم عبء بدء المحادثة.

والأسلوب الإيجابي لا يضمن بالطبع أن الآخرين سيشركونك دائماً في محادثاتهم أو يدخلونك في زمرتهم. ففي بعض الأحيان، تكون تلك المحادثات ذات طابع شخصي، أو لا يكون الناس مستعدين للخوض في محادثة جديدة مع شخص جديد. ومع ذلك، وبشكل عام، فعندما تتبنى نهجاً إيجابياً، فإن هذا سيجعل الآخرين يشعرون معك بمزيد من الارتياح، وسيؤدي على الأرجح إلى مزيد من التعامل والتواصل معهم، وبطريقة أفضل مما لو كنت قد استخدمت نهجاً سلبياً.

إرساء الطابع العام للمقابلة الأولى

بالإضافة إلى المبادرة بتقديم نفسك للآخرين، فلديك أيضاً القدرة على إرساء الطابع العام للمقابلة الأولى، أو النغمة التي ستسود فيها. ويمكنك أن تفعل ذلك من خلال الحالة المزاجية التي سيراك الآخرون عليها، وكذلك من خلال مدى ما تبديه من إيجابية أو سلبية تجاه إشراكهم معك في المحادثة.



فحص ذاتي

هل أشعر بارتياح أكبر تجاه المبادرة بتقديم نفسي للآخرين أم عندما أنتظر ليتم تقديمي إليهم؟ هل أستطيع أن أقوم بدور إيجابي في موقف جديد وأبادر بتقديم نفسي إلى الغرباء؟



ما حاصل حالتك المزاجية؟

تعتبر الحالة المزاجية شيئاً معدياً. من المؤكد أنك قد لاحظت كيف يمكن أن تؤثر الحالة المزاجية لشخص آخر على مشاعرك. من الممكن مثلاً أن تتعامل معك النادلة بأسلوب طيب، فتغادر المطعم بابتسامة على وجهك. أو من الممكن أن تنتابك مشاعر الضيق بسبب الغضب الذي كان بادياً على موظف مكتب البريد وهو يتعامل معك، ومن ثم تشعر بالمرارة طوال اليوم، وتُسقط مرارتك تلك على تعاملاتك مع زملائك في العمل، فتجعلهم أيضاً في حالة مزاجية سيئة، وهَلُمّ جرّاً.

وسواء كنت تدرك ذلك أو لا ، فإن حالتك المزاجية تؤثر على الآخرين وتغير مشاعرهم تجاه أنفسهم، ومشاعرهم تجاهك، والطريقة التي يستجيبون لك بها. أنت تنقل جانباً من حالتك المزاجية إلى الأشخاص الذين تتعامل وتتحدث معهم. ومعظم الناس لديهم تفضيلات معينة بخصوص الحالة المزاجية التي يريدون رؤية الآخرين عليها، وهم ينجذبون إلى هؤلاء الذين يظهرون لهم حالة مزاجية إيجابية. والسبب في ذلك أن هذا يجعلهم يشعرون بتحسن في حالتهم المعنوية (وكما تذكر، فهذه واحدة من الهبات الاجتماعية العامة التي ناقشناها في موضع سابق)، كما أنه يقلل من شعورهم بعدم الأمان أو بالرفض.

عناصر حاصل حالتك المزاجية. تنتقل حالتك المزاجية إلى الآخرين من خلال جسدك وكلماتك. وحاصل حالتك المزاجية في وقت ما هو مزيج من العوامل التالية:

- الطاقة الجسدية
- تعبيرات الوجه
- النبرة العاطفية أثناء الكلام
- المفردات التي تستخدمها: هل تستخدم كلمات ضعيفة أو قوية؟
- توجه التركيز: إيجابي

لنتأمل هذا الموقف الذي تعرضت له إحدى عميلاتنا، وتدعى "ميراندا"، وهي في الخامسة والأربعين من عمرها، وتعمل موظفة حسابات. كانت تجلس في البوفيه عندما رفعت رأسها بتكاسل لتلقي بالتحية على المستشارة وهي تقترب منها. كان وجه ميراندا عابساً ومتجهماً، وبدأت المحادثة وهي تهز رأسها وتشير إلى أن القهوة كانت خفيفة جداً، ثم بدأت تشكو من شركتها ومن مسئولياتها الروتينية في العمل.

وفي وقت لاحق سألتها المستشارة عما كانت تشعر به في ذلك الموقف، فأجابتها ميراندا بأنها كانت على ما يرام، ولكن كل ما في الأمر أنها كانت متعبة قليلاً، وسألتها عن السبب الذي جعلها تسألها هذا السؤال. أوضحت لها المستشارة أنها قد شعرت على المستوى الشخصي بعدم الارتياح بسبب ما رأته عليها من حالة مزاجية سيئة. دهشت ميراندا، وأوضحت أنها كانت تعتقد أنها تتصرف بطريقة عفوية وصريحة، ولكنها لم تدرك أن ذلك الأسلوب "المباشر والعفوي" جعل الآخرين يرون أنها في حالة مزاجية سيئة. كانت ميراندا مخفقة في كل عناصر حاصل الحالة المزاجية التي أشرنا إليها منذ قليل: مستوى طاقتها، وعدم ابتسامها، ونبرتها الانفعالية، والصفات السلبية التي استخدمتها ("خفيفة"، و"روتينية")، وتوجه تركيزها.

ساعدت المستشارة ميراندا على رؤية بعض النتائج التي يمكن أن تترتب على مواجهة

الآخرين بحالة مزاجية سيئة. النتيجة الأولى هي أن الحالة المزاجية السيئة كما قلنا تنتقل إلى الآخرين بالعدوى؛ فمزاجها السيئ سيجعل الآخرين يشعرون بالسلبية لمجرد التواجد معها. والثانية هي أن بعض الناس ربما يضفون الطابع الشخصي على شعورها هذا؛ بمعنى أنهم سيشعرون بمسئوليتهم بطريقة ما عن إثارة هذا الشعور السلبي بداخلها نتيجة لأنها لم تشعر تجاههم بالارتياح. والنتيجة الثالثة هي أن الآخرين ربما يشعرون أن ميراندا دائماً ما تكون في حالة مزاجية سيئة، وربما تنشأ بداخلهم مشاعر رفض لها، لأنهم يفترضون أنها لن تكون حسنة الطباع بشكل عام، وأن التواجد معها لن يكون أمراً مريحاً.

فماذا عنك أنت؟ هل تفكر في حقيقة أنك ربما تكون صاحب حالة مزاجية معينة تبدو في كل تعامل لك مع الآخرين؟ صحيح أن حالتك المزاجية تتغير اعتماداً على الموقف الذي تواجهه، وتختلف من وقت لآخر على مدار اليوم، وكذلك تبعاً للكثير من العوامل الأخرى. ولكن بالنسبة للآخرين، ربما تبدو في حالة مزاجية طيبة أو سيئة بشكل عام. ويمكنك أن تحدد حاصل حالتك المزاجية بقيمة عددية تتراوح بين ١ و ١٠، بحيث يمثل الرقم ١ حالتك عندما تكون كعاصفة عاتية، ويمثل الرقم ١٠ حالتك عندما تكون كنسمة صيف.

إذن عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى، ربما يلزمك أن تلاحظ الحالة المزاجية التي تبدو فيها. ثم انظر بعد ذلك إن كان بإمكانك أن ترفع من هذه الحالة مجرد درجة واحدة. على سبيل المثال، إذا شعرت أن الحالة المزاجية التي وصلت للطرف الآخر تستحق الرقم ٤ على المقياس السابق، فحاول أن تزيد هذا الرقم إلى ٥. وربما يكون من الصعب أن تغير حالتك المزاجية حسب رغبتك. ولكن بإمكانك أن تجري تغييرات بسيطة على الطريقة التي تظهر بها حالتك المزاجية للآخرين، فبإمكانك أن تحاول أن تغير مجرد عنصر واحد من عناصر هذه الحالة.

والحالة المزاجية، شأنها شأن الابتسام، هي من الجوانب التي نوصي فيها عملاءنا باللجوء إلى التصنع والتكلف، فقط إلى حد بسيط. وعندما تظهر للناس أنك في حالة مزاجية جيدة، فإن هذا يعد علامة على الحفاوة الاجتماعية، تؤتي ثماراً طيبة ومردوداً إيجابياً. فعندما تتعامل مع الناس بحيوية ونشاط وإيجابية، فسيعمل هذا على رفع معنويات الآخرين، وسيجعلك تبدو شخصاً أكثر جاذبية، الأمر الذي سيجعلك تشعر بالسعادة.

كيف تحسن حالتك المزاجية؟ يمكن أن تفعل هذا من خلال أشياء بسيطة كأن تجعل ابتسامتك أكثر اتساعاً، أو أن تظهر مزيداً من الحيوية والنشاط وأنت تتعامل مع الآخرين. وإذا كنت تجد صعوبة في التصرف بطاقة ونشاط، فمن الممكن أن تحاول التعويض عن ذلك من خلال اللغة التي تستخدمها. والكلمات الوصفية تعد مهمة في هذا الصدد، مثل كلمة "مذهل"، و"رائع". و"جميل"، كما أن العبارات التي تعطي مبالغة في المعنى، مثل: "سوف أكون سعيداً لو أمضيت هنا بقية عمري"، تجعل الآخرين يشعرون بأن حالتك المزاجية أكثر إيجابية إلى حد كبير. ويجب أيضاً أن تنتبه إلى نبرة صوتك الانفعالية وأنت تتكلم؛ فالآخرون لديهم حساسية مفرطة تجاهها، وسيفترضون أنها تعكس مشاعرك "الحقيقة". فإذا قلت لشخص ما

سرعة الاستجابة للتعبيرات الانفعالية

بينت الأبحاث أن الأشخاص يكوّنون انطباعات معينة عن الآخرين في غضون ثوانٍ قليلة، وأنهم، خلال هذا الإطار الزمني المحدود، يلتقطون التعبيرات الانفعالية التي تصل إليهم، كالغضب والسرور، من خلال الحركات الجسدية التي تصدر عن الآخرين وتعبيرات الوجه والتواصل بالعين، ويستجيبون لهذه التعبيرات.

والمشاعر السلبية أسرع في انتقالها من المشاعر الإيجابية، ونحن بصورة غريزية نستجيب بأسرع ما يمكننا للأشخاص الذين نعتبرهم مصدراً للتهديد، كمن تبدو عليهم تعبيرات الغضب مثلاً. وتتم معالجة هذه المعلومات على مستوى عصبي فطري، بطريقة تسمح لنا برصد المخاطر والاستجابة لها. وبعد تحديد مصادر الخطر، ينجذب انتباهنا إلى الأشخاص الذين نرى أنهم "مأمونون" أو من تبدو عليهم مشاعر الرضا والارتياح.

وهذه العمليات الفطرية أو البدائية لا تزال تتم في ثقافتنا المتحضرة. فرغم أنك لن تهرب لتنجو بحياتك إذا ما رأيت شخصاً غريباً بادياً عليه العبوس، فإن رد فعلك تجاه هذا الأمر سيظل سريعاً وسلبياً. وهذا هو السبب في أنه من المفيد أن تكون مدركاً للمشاعر التي تبدو عليك أو لحالتك المزاجية في الثواني القليلة الأولى عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى. ورغم أنك قد تبدو متجهماً ذات مرة بسبب ازدحام المرور، فربما سيلاحظ الغرباء ذلك على الفور، وسيعتبرونه دليلاً على أنك مصدر تهديد أو خطر، أو علامة على عدم ترحيبك بهم.

بنبرة صوت فاترة إنك تشعر بالسعادة لرؤيته، فالاحتمال الأكبر أنه سيستنتج أنك لا تشعر بالفعل بهذا القدر من السعادة عندما تراه.



فحص ذاتي

هل أبذل جهداً حتى أظهر للآخرين أنني في حالة مزاجية أكثر إيجابية إلى حد ما؟ ما أسهل شيء يمكنني تغييره بخصوص حاصل حالتي المزاجية: هل يمكنني أن أبتسم أكثر، أم أن أستخدم المزيد من اللغة الإيجابية، أم أن أغير نبرة صوتي الانفعالية؟

الدجاجة أم البيضة؟

كما نعرف جميعاً، فالإنسان عندما يكون في حالة نفسية جيدة، يبدو عليه الابتسام. ولكن هل تعرف أن المرء منا إذا ابتسم، فسيشعر بحالة نفسية جيدة؟

ويطلق علماء النفس على هذه الظاهرة مصطلح "التغذية الاسترجاعية الوجهية". فعندما ترسم الابتسامة على وجهك، فستشعر بالسعادة بالفعل. والسبب في ذلك هو أن تغيير تعبيرات الوجه يمكن أن يغير درجة حرارة الدم المتدفق إلى المخ، وبالتالي يغير مشاعرك. ومجرد تحريك شفتيك يمكن أن يفي بهذا الغرض. وفي إحدى الدراسات، طلب الباحثون من كل مشترك أن يضع قلماً بين شفتيه (وهذا يشبه العبوس أو التجهم)، أو بين أسنانه (وهذا يشبه الابتسام)، ثم عرضوا عليهم بعض أفلام الرسوم المتحركة وطلبوا منهم تقييمها من حيث مدى طرافتها. جرب هذا الأمر وانظر النتيجة. وقد وجد المشتركون هذه الأفلام أكثر طرافة عندما كانوا يستحثون الابتسام، مما كانت عليه عندما كانوا يستحثون العبوس والتجهم.

من الجائز أنك تفعل هذا بالفعل؛ في بعض الأحيان لاحظنا أن بعض الناس يعرفون كيف يظهرون للآخرين في حالة مزاجية إيجابية، ولكنهم لا يبذلون الجهد المطلوب -أو لا يقدرون أهمية هذا الأمر- في كافة المواقف التي يتعرضون لها.

لننظر إلى أحد عملاء شركتنا، ويدعى ليونارد، وهو سمسار عقارات ناجح في أوائل الخمسينات. كان ليونارد على موعد مع مستشارة شركتنا في أحد المقاهي في وسط المدينة لتناول القهوة بعد الظهر، ولكنه قد وصل متأخراً بعشر دقائق، وكان بادياً عليه الارتباك عندما وصل إلى طاولته. أوضح أنه قد تناول لتوه الغداء مع بعض أصدقائه، ولكنه لم يستطع المغادرة في الوقت الذي كان يريده لأن النادل الكسول تأخر في إحضار الشيك، ولكن الأهم من ذلك أنه قد لاقى صعوبة حتى وجد سيارة أجرة تقله، كما أن أحد السائقين قد تجاوزهم بصورة مفاجئة وقطع عليهم الطريق عند إحدى إشارات المرور. وبعد أن انتهى من التنفيس عن تلك الإحباطات، هدأت أعصابه، ثم انتقل بسرعة إلى الحديث مع "سوزان".

وفي جلسة التقييم، أشارت "سوزان" إلى أنه قد أبدى مشاعر سلبية وبدا في حالة مزاجية سيئة عند وصوله، وأوضح هو أنه كان يشعر بهذه المشاعر بالفعل وكان بحاجة إلى التحدث عنها؛ فقد كان هذا أمراً مهماً له. أشارت المستشارة إلى أنه ربما يكون قد أحس بمشاعر أفضل بعد أن أفرغ ما بداخله، ولكن هذا لم يحسن حالتها المزاجية التي ساءت بسبب ما أبداه في بداية المقابلة، كما ذكرت له أن تصرفه هذا لا يمكن أن يجعل الانطباع الأول عنه جيداً.

ولأنها كانت تعرف أن ليونارد رجل أعمال، فقد سألته عما إذا كان من الوارد أن ينفس عن إحباطاته بنفس هذه الطريقة في لقاء مع أحد عملائه، ولكنه أكد لها أن هذا أمر مستحيل. وذكر لها أنه يقوم بتحية كل عملائه بابتسامة، وأنه يضع مشكلاته الشخصية جانباً أثناء مقابلاته معهم. وقد ساعدته سوزان على إدراك أنه يمتلك المهارة اللازمة لكي يضع احتياجاته الخاصة جانبا أثناء مقابلة الآخرين، وأنه يستطيع عمل ذلك حالما يريد. كما أوضحت له أنه ربما يكون بارعاً في ذلك في الحقيقة، وأنه يستطيع أن يستخدم نفس هذه المهارة الاحترافية في المقابلات الاجتماعية مع أشخاص للمرة الأولى، وأنه من خلال معاملة معارفه على المستوى الاجتماعي بنفس الكياسة التي يعامل بها عملاءه في مجال العمل، يستطيع أن يبدأ مقابلاته بنفس الحفاوة الاجتماعية والدفء، مما سيجعل الطرف الآخر على الأرجح في حالة مزاجية أفضل.

طريقة "لننتظر ونرى"

هناك طريقتان لتحديد الطابع العام للمقابلات الأولى. الأولى تتعلق بالحالة المزاجية التي تبديها للطرف الآخر عند مقابلته. والثانية تتعلق بمدى ما تبديه من فعالية وإيجابية لكي تجعل الطرف الآخر ينخرط معك في المحادثة للمرة الأولى. وهناك طرق مختلفة للقيام بذلك، وقد لاحظنا أن بعض الناس يفضلون الاعتماد على الأسلوب السلبي. وهؤلاء لا يعملون على إرساء طابع عام أو نغمة سائدة للمقابلة الأولى، وإنما يتركون الآخرين يفعلون ذلك نيابة عنهم، ثم بعد ذلك ينظرون إلى حالة مشاعرهم ويقررون هل لديهم رغبة في الانخراط في المحادثة أم لا، وإذا كانت لديهم رغبة، فبأي طريقة ينخرطون في المحادثة.

ولكن رغم أن الاستجابة للآخرين والتفاعل معهم هما من الأمور الطيبة بصفة عامة، إلا أن طريقة "لننتظر ونرى" يمكن أن تبعث للآخرين برسالة سلبية غير مقصودة توحي بعدم الاهتمام بهم أو برفضهم.

أحد عملاء شركتنا، ويدعى "جيري"، كان قد التقى مع "سوزان" في مقابلة تمثيلية، وذلك في مساء أحد الأيام الربيعية الدافئة. يعمل جيري في إحدى الشركات الهندسية الصغيرة، وهو في أواخر العشرينات من عمره. عندما وصل إلى المقهى الذي سيقابل سوزان عليه، جلس على المقعد المقابل لسوزان بينما كان يلقي عليها التحية. افتتحت سوزان المحادثة بسؤاله عن نفسه، وعما فعله في هذا اليوم الذي يعتبر أحد الأيام الدافئة الأولى في هذا الموسم. ولكن جيري رد عليها بإجابة قصيرة، مما جعلها مضطرة إلى محاولة استئناف الكلام مرة أخرى، ولذلك فقد أخبرته عن أحد المواقف الشيقة التي تعرضت له في صبيحة هذا اليوم. أصغى جيري لها باهتمام. بعد ذلك سألته سوزان سؤالاً آخر، ولما لم تحصل منه على الكثير في هذه المرة أيضاً، مضت تحدثه عن الفيلم الذي شهدته ليلة أمس. وبعد أن كان قد مضي

وقت طويل على بدء المقابلة، بدا جيري أكثر إيجابية وانخرط في المحادثة بفعالية أكبر، وأخبر سوزان عن أسرته وكذلك عن بعض المشروعات المهمة التي كان يعمل عليها في الشركة. ولكن عند هذه النقطة، كانت سوزان قد أصيبت بالإحباط من موقفه في البداية، مما أفقدها الحماسة اللازمة لمواصلة الكلام والتواصل معه.

وعندما رجعا إلى المكتب من أجل جلسة التقييم، أشارت سوزان إلى أسلوبه المتحفظ واستفسرت عنه. وأوضح لها جيري أنه عندما يقابل أشخاصاً للمرة الأولى، فإنه يحجم عن الانخراط معهم في البداية ويظل يلاحظهم حتى يرى طريقتهم في الحديث معه والاستجابة له، ثم يقرر بعد ذلك مشاعره تجاههم، وإلى أي مدى يشعر معهم بالارتياح. أوضحت له سوزان أنه رغم أن ملاحظة الآخرين هي طريقة جيدة لإيجاد مدخل للانخراط معهم، إلا أن أسلوبه المتحفظ للغاية قد أعطاها رسالة غير مقصودة تقول إنه غير مهتم بها، أو إنه يشعر بالملل أو بعدم الارتياح. وقد أوضحت له سوزان أنه بينما يقوم بجمع معلومات عن الآخرين ليقرر ما إذا كان يشعر تجاههم بالإعجاب أم لا، فإنه في نفس الوقت يجعل الجو العام للمقابلة غير مشجع على الأرجح لإخراج أفضل ما فيهم. إن عدم إرساء طابع إيجابي على المقابلة هو في جوهره إرساء للطابع السلبي عليها، وافتقار جيري إلى المشاركة الفعالة في المقابلة يجعل الآخرين يشعرون بأنه لا يحبهم، مما يجعل احتمال شعورهم تجاهه بالحب احتمالاً ضئيلاً.

وفي الموقف السابق، كان جيري يستطيع ببساطة أن يجعل الطابع أو الجو العام للمقابلة أكثر إيجابية بأن يتصرف من البداية كما لو كان شعوره بالإعجاب بها أمراً متوقعاً. كان يستطيع أن يجعلها تنخرط معه في المحادثة بسهولة أكبر عن طريق سرعة الاشتراك معها في المحادثة من البداية، والاستجابة لأسئلتها، وإظهار نشاطه وتحمسه من خلال لغة جسده؛ بالابتسام مثلاً والميل في اتجاهها ميلاً خفيفاً وهي تتكلم. كان بمقدوره أيضاً أن يبدي قدراً أكبر من الاهتمام بها، وأن يبذل جهداً كبيراً لكي يجد ديناميكية مريحة. (سوف يتم تغطية هذه السلوكيات بمزيد من العمق والتفاصيل في الفصلين ٥ و ٨).



فحص ذاتي:

هل أبادر بالانخراط في المحادثات مع الآخرين بطريقة فعالة وأضفي على المقابلات طابعاً إيجابياً مرحباً، أم أنني أتراجع في بعض الأحيان وأبدي تحفظاً وأنتظر منهم أن يشعروني بالارتياح قبل أن أبدأ في الانخراط معهم؟

المحتوى: ماذا تقول بعد كلمة مرحباً؟

بعد أن انتهينا من مناقشة أسلوبك في تسهيل إمكانية الوصول إليك بالنسبة للآخرين -جعل بدء التواصل معك مسألة سهلة، والقيام بالخطوة الأولى والمبادرة بتقديم نفسك للآخرين، وإرساء الطابع العام للمقابلة- سوف نناقش الآن ما يجب أن تقوله فعلياً أو تتحدث عنه عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى.

استهلال المحادثة: طريقة اللحظة الحالية

روى لنا أحد عملائنا، وهو شخص جاد في بداية الأربعينات ويدعى "جاك"، عن تجربة مر بها عندما كان مدعواً لحفل أقامه أحد أصدقائه في أحد المطاعم. كان جاك قد وصل إلى المطعم في وقت مبكر، ولذلك فقد قرر أن ينتظر في البوفيه إلى أن يبدأ الحفل. كان يقف إلى جواره أشخاص كثيرون وواتته فرصة سهلة ليبدأ الحديث مع بعضهم، ولكنه لم يعرف ما الذي يمكن أن يقوله أو يتحدث عنه. دار ببصره في أرجاء المكان، وألقى نظرة على الأشخاص المحيطين به وعلى اللوحات المعلقة على الجدران، كما أنصت إلى الموسيقى التي كانت تعزف في الخلفية، ومن ثم أصبحت لديه مادة جيدة تفي بالغرض بالنسبة لمحادثة عابرة. التفت إلى السيدة إلى جواره وقدم نفسه لها، ثم وضح لها أنه قد جاء لمقابلة بعض أصدقائه في هذا الحفل الذي يقيمه أحدهم، وأنه قد وصل مبكراً وقرر أن ينتظر في البوفيه وأخذ يستمع إلى الموسيقى. ثم ذكر لها أنه من المعجبين بهذا المغني إلا أنه لا يستطيع أن يتذكر اسمه الآن. لم تكن تعرف هذه السيدة اسمه هي الأخرى، ولكنهما أخذا يتحدثان لبضع دقائق عن الموسيقى وعن المطربين المفضلين لهما، ثم سألها جاك بعض الأسئلة الأخرى عن نفسها. لقد انخرطا سريعاً في محادثة ممتعة وجذابة، وكانت بدايتها مجرد ملاحظة بسيطة عن الموسيقى.

إن أسهل موضوع يمكن أن تتحدث عنه في المقابلات الأولى هو أن تتحدث عن الموقف الحالي؛ أي عن المكان والأشخاص المحيطين. إذا لم يخطر على ذهنك أي شيء معين يمكن أن تقوله، فمن الممكن أن تعلق على أي شيء تراه أو تسمعه حولك. يمكنك أن تتكلم عن الغرفة أو عن الطقس أو عن الموقف نفسه، بابتسامة وبطريقة بسيطة. عندما تركز على "اللحظة الحالية"، يصبح من السهل على الآخرين الاستجابة لك؛ لأن لما تقوله علاقة بما يمرون به في نفس الوقت. كما أن هذا يبعث لهم برسالة تخبرهم بأن لديك إدراكاً بالموقف الحالي، وبأنك

شخص مأمون الجانب. وبعد هذه البداية التي تهدف إلى إذابة الجليد والتغلب على التحفظ، يمكنك أن تنتقل للتركيز على الطرف الآخر وعلى ما بينكما من أشياء مشتركة.

فحص ذاتي:

هل أركز على اللحظة الحالية عندما أقابل شخصاً جديداً؟ هل أستطيع أن أجد طرقاً ترتبط بالوقت والمكان يمكن أن أستهل بها محادثاتي مع الآخرين، وذلك قبل البدء معهم في مناقشات تتناول موضوعات أكثر شخصية؟



ملحوظة بخصوص العبارات الافتتاحية

بما أن المواقف تتغير، فليست هناك عبارة افتتاحية محددة تكون مناسبة دائماً. وبينما يؤدي التركيز على اللحظة الحالية والتفكير المبدع فيما يمكن أن تقوله في المقابلة الأولى إلى جعل الآخرين يعرفون أنك شخص ممتع ومأمون الجانب، فإن استخدام العبارات الافتتاحية الجاهزة يمكن على الجانب الآخر أن يبعث لهم برسالة عكسية تقول إنك شخص غير مأمون الجانب، أو إن وراءك أهدافاً خفية.

والكثير من الكتب التي تتناول كيفية الاختلاط مع الآخرين والتحدث معهم تقترح عبارات افتتاحية جاهزة، غير أن الواقع يشير إلى أن استخدام مثل هذه العبارات إنما يعمل في الحقيقة على إنهاء المحادثات، حتى قبل أن تبدأ. وقليلون من الناس هم من يرغبون في أن يمتلك الطرف الآخر في المقابلة الأولى الفطنة التي تمكنه من الإيقاع بالآخرين، كما أن استخدام العبارات الافتتاحية الجاهزة يمكن أن يبعث للآخرين برسالة تخبرهم بأنك شخص سطحي، أو حتى عدواني.

افتتاح اجتماع تم الترتيب له مقدماً

في المواقف المتعلقة بالعمل، لا تكون مضطراً إلى البحث عن طريقة لكي تبدأ بها المحادثات؛ فالاجتماع يكون لغرض محدد على أية حال. ومع ذلك، فلا يزال لديك خيار فيما يتعلق بالكيفية التي تبدأ بها المحادثة. ومن الأمور المهمة جداً هو إلى أي مدى تبدو إيجابياً في المرة

الأولى التي تتكلم فيها. فإذا ما بدأت بعبارة سلبية، لربما ستلاقي صعوبة كبيرة بعد ذلك لكي تحسن صورتك في عين الطرف الآخر. ولكن إذا ما بدأت بتعليق إيجابي، أو على الأقل بتعليق محايد، فستكون بذلك قد وضعت أساساً أفضل بكثير يمكن العمل من خلاله.

لنأخذ هذا المثال عن عميلنا "ريتشارد"، وهو مستشار مالي، وكان قد جاء بالطائرة من فينكس إلى نيويورك لحضور اجتماع مع مستشارة شركتنا. دخل إلى غرفة الاجتماعات بثقة، وألقى بالتحية على المستشارة قائلاً: "هذه المدينة تعج بالفوضى، وفي كل مرة آتي فيها إلى هنا لا يمكنني أن أصدق ما أراه. لقد كانت الشوارع غاية في الازدحام لدرجة أن أحد الأشخاص قد اصطدم بي". شعرت المستشارة على الفور، وهي من نيويورك، بالاندهاش والإحباط، ولكنها وافقته على وجهة نظره بطريقة مهذبة. وفي وقت لاحق، تحدث ريتشارد عن مدى استمتاعه بالمشروع الذي كان يعمل عليه، ومضى يحدثها عن زملائه الرائعين وعن الأوقات الجميلة التي كان قد قضاها معهم. كما أخبرها أيضاً أنه ينتظر بفارغ الصبر مقابلة أحد أصدقائه القدامى والذي كان على موعد معه في وقت لاحق من المساء.

وجدت المستشارة صعوبة كبيرة في الانخراط معه في المحادثة بطريقة فعالة، وذلك بعد أن افتتح المحادثة بتلك الملاحظة السلبية التي أبداها، وذلك على الرغم من أنه فيما بعد قد بدأ يتحدث معها بصورة ودودة عن الأشخاص الذين صادفهم في الحياة والمواقف التي واجهها. وعندما أخبرته بانطباعها، أوضح لها أن آراءه عن المدينة كانت قد طرأت على ذهنه في بداية المقابلة، وأنه اعتقد أنها قد تكون بداية جيدة للمحادثة. ولكن ما حدث بالفعل أنها لم تكن كذلك، وأن تعليقه السلبي قد أثر على الطريقة التي رأته بها. فلو أنه قد بدأ محادثته معها بتحية سارة، مثل: "واو، كم تبدو هذه المدينة مفعمة بالطاقة والنشاط يا له من شيء مدهش"، ثم أشار في وقت لاحق إلى التجربة التي تعرض لها أثناء سيره، لكان قد أعطاها عنه انطباعاً أفضل بكثير.

إن أول موضوع تطرحه عندما تقابل شخصاً للمرة الأولى هو من المقومات الأساسية للانطباع الأول الذي سيكونه عنك هذا الشخص. فالمعلومات الأولى التي يعرفها الآخرون عنك أهم بكثير مما يعرفونه عنك لاحقاً. ربما تعرف هذا المبدأ الأساسي ولكنك، مثل ريتشارد، تنسى أحياناً أن تقاوم رغبتك القوية في أن تخبر الطرف الآخر، في أول مقابلة معه، بعض آرائك السلبية. وليس المقصود هنا أن تتخلى عن أمانتك وصدقك، ولكن المسألة ببساطة أن من الأفضل بشكل عام أن تؤجل حديثك عما واجهته من صعوبات في السفر مثلاً أو عن متاعبك الصحية أو عن الجداول الزمنية الملحة، وتجعل مثل هذه الموضوعات تحتل المرتبة الثانية أو الثالثة عند طرحها، بدلاً من أن تجعلها عبارتك الافتتاحية.

فحص ذاتي:

هل أضع في اعتباري كيف يمكن أن تؤثر الموضوعات الافتتاحية التي أطرحها على الانطباعات الأولى التي يكوّنها عني الآخرون؟ هل أستطيع أن أكتم الموضوعات السلبية التي تشغلني، وأن أفتتح كلامي بتعليق إيجابي، وذلك عندما أقابل شخصاً للمرة الأولى؟

ملخص

إن انفتاحك للآخرين هو الأساس الأول لتكوين انطباعات جيدة عنك. وهو من الممكن أن يحدد ما إذا كان سيحدث بينك وبين الآخرين تعامل أم لا، كما سيحدد نوعية هذا التعامل في حالة حدوثه. وعندما تبدي للآخرين استعدادك للتحدث معهم، وأنك ترحب بذلك، وأنك شخص مأمون الجانب، فأنت بذلك تشجعهم على التواصل معك، وتجعلهم يشعرون معك بالارتياح.

ورغم أن في مقدورك أن تقرأ الإشارات الخفية التي يصدرها الآخرون وتشير إلى مدى انفتاحهم وسهولة التحدث والتواصل معهم، فمن الجائز أنك لا تعرف الإشارات التي تصدرها أنت. ربما لا تدرك إلى أي مدى يبدو الوصول إليك سهلاً بالنسبة للآخرين، أو الأشياء التي تجذبهم إليك أو تبعدهم عنك. إن من الصعب أن ترى نفسك بنفس الطريقة التي يراك بها الآخرون، ولو تسربت إلى نفسك المخاوف وراودتك الشكوك في قدرتك على ترك انطباعات جيدة لديهم، فمن الممكن أن يتطور هذا الأمر ليؤثر سلباً على نظرتك إلى ذاتك. غير أن العلامات الدالة على الانفتاح للآخرين سهلة نسبياً. فأنت تظهر انفتاحك للتواصل معهم واستعدادك للحديث من خلال لغة الجسد التي تستخدمها؛ كالابتسام والاتصال بالعين. كما أنك تجعل الآخرين يشعرون بمزيد من الارتياح إذا أظهرت ما بينك وبينهم من أشياء مشتركة. كذلك فإنك إذا بادرت بتقديم نفسك لهم، وحرصت على أن تجعل الطابع العام للمقابلة إيجابياً، فسوف تجعل تعاملك معهم يتم بشكل أفضل. وأخيراً، يمكنك أن تستهل المحادثات بسهولة أكبر عن طريق التركيز على اللحظة الحالية، والتصرف بعفوية وتلقائية.

فإلى أي مدى تبدو للآخرين شخصاً يسهل الوصول إليه؟ هل تعرف كيف تجذب الآخرين إليك عندما ترغب في ذلك؟ وهل تجعل الآخرين يشعرون معك بالأمان والارتياح؟ خذ دقائق من وقتك وفكر في كل سلوك من السلوكيات الموجودة في الجدولين التاليين، وبعد ذلك ضع علامة لتحدد ما إذا كنت تمارس هذا السلوك عادة أم أحياناً أم نادراً. من المفيد بالفعل أن تقيم نفسك بهذه الطريقة قبل أن تنتقل إلى الفصل التالي. وفي الخاتمة، سوف نوضح لك كيف تستخدم التقييمات الذاتية المعروضة في الكتاب ككل، وتصل منها إلى سلوك واحد أو سلوكين ربما ترغب في العمل عليهما.

الرسائل التي تتضمنها المصافحة

المصافحة هي طقس مشترك يتم عندما يلتقي شخصان لأول مرة. ويشير خبراء الإتيكيت (أو قواعد اللياقة الاجتماعية) إلى أن مدى دفء أو برودة المشاعر التي يبديها الإنسان أثناء مصافحة الآخرين هو أمر ضروري عند تكوين الانطباعات الأولى.

وقد استحوذت المصافحة على انتباه أخصائيي علم النفس الاجتماعي، وقاموا بعدد من التجارب والاختبارات للتعرف على الكيفية التي تؤثر بها نوعية المصافحة على الانطباعات الأولى. وقد توصلوا من خلال ذلك إلى أنه عندما تصافح الآخرين بحماس ونشاط، وتشد على أيديهم بقوة، مع الحرص على الاتصال بالعين أثناء ذلك، وعلى ألا تكون المصافحة خاطفة سريعة، فإن ذلك يكون له تأثير إيجابي على الانطباعات الأولى التي يأخذونها عنك.

كما اهتم الباحثون أيضاً بالفروقات بين الجنسين فيما يتعلق بالمصافحة. وقد تبين لهم أن النساء اللاتي يصافحن بقوة وحماس يظهرن أكثر ثقة وحزماً، ويتركن انطباعاً أفضل مما تتركه النساء ممن يصافحن بطريقة أكثر "أنوثة". ومن النتائج الغريبة التي تم التوصل إليها أن نظرة الناس للنساء اللاتي يصافحن بقوة تعتبر أكثر إيجابية من نظرتهم للرجال الذين يصافحون بنفس الطريقة.

وبوضع هذه المعلومات في الاعتبار، فمن الحكمة أن تبادر المرأة بالمصافحة الحارة عندما تقابل أحداً للمرة الأولى.

سلوكيات إيجابية تتعلق بإمكانية الوصول إليك*				
عندما:	*ربما تبدو:*	*هل أفعل ذلك؟*		
		عادة	أحياناً	نادراً
تبتسم عندما تقابل أحداً	مرحباً، مشجعاً، مسروراً، جديراً بالحب			
تتكيف مع المواقف الاجتماعية وتبدو مماثلاً للآخرين	مأمون الجانب، مريحاً، متقبلاً للآخرين، لا تميل للانتقاد			
تبدو مهندماً وأنيقاً وشاعراً بالرضا والارتياح تجاه مظهرك	سوياً، واثقاً بنفسك			
تقدم نفسك للأشخاص الذين لا تعرفهم وتقدم الآخرين	مهتماً بالآخرين، ماهراً اجتماعياً، مريحاً			
تشجع الآخرين بحماس وإيجابية على الانضمام إلى المحادثات	مأمون الجانب، مرحباً، جديراً بالحب			
تجعل الطابع العام للمحادثات إيجابيا وتجذب إليك الآخرين	مشجعاً، مسلياً، مريحاً			
تستهل المحادثات بالتركيز على اللحظة الحالية والحديث عن الموقف الحالي	مأمون الجانب، مدركاً للمحيط الاجتماعي، مرحباً بالحديث مع الآخرين			

* كافة الجداول الموجودة في هذا الكتاب يمكن أن تجدها أيضاً على موقع الويب الخاص بنا: www.FirstImpressionsConsulting.com.

مواقف سوء تواصل شائعة

عندما:	ربما تعتقد أنك تبدو:	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	هل أفعل هذا؟		
			عادة	أحياناً	نادراً
تخفق في الابتسام للآخرين	محايداً، مستغرقاً في التفكير، هادئاً	غير مهتم بالآخرين، غير جذاب، بارد المشاعر			
تركز على شخصيتك وتفردك بدلاً من التركيز على ما بينك وبين الآخرين من أشياء مشتركة	شيقاً، متميزاً	شخصاً يصعب التواصل معه، أنانياً، شاذاً اجتماعياً			
لا تهتم كثيراً بمظهرك وأناقتك	على طبيعتك، غير مهتم بالأشياء السطحية	مفتقراً إلى الإدراك الاجتماعي، متصفاً باللامبالاة			
تنتظر حتى يتم تقديمك للآخرين	محايداً، غير متطفل	متعالياً، غير مريح، غير جذاب، سلبيا			
تراقب الآخرين وتحكم عليهم قبل أن تتفاعل معهم بطريقة إيجابية	حذراً، حسن الانتباه	غير مهتم بالآخرين، متحفظاً، غير مشجع على التواصل			
تستخدم عبارات افتتاحية جاهزة	ساحراً، منفتحاً، بارعاً	سطحياً، عدوانياً، ماكراً			
تستهل المحادثات برأي سلبي أو ملحوظة سلبية عابرة	صريحاً ومباشراً	غير جدير بالحب، بغيضاً			

الفصل الخامس

كفى كلاماً عني: إظهار الاهتمام بالآخرين

إظهار أنك شخص منفتح ومستعد للتواصل مع الآخرين هو الأساس الأول للانطباعات الأولى، كما أنه أمر ضروري للغاية لبدء المحادثات. وبمجرد أن تجتاز ذلك الحاجز وتبدأ المحادثة، تكون قد أصبحت جاهزاً للأساس الثاني: إظهار الاهتمام بالآخرين.

وهناك القليل من القواعد الثابتة والسريعة لجعل الانطباعات الأولى التي يكوّنها الآخرون عنك إيجابية، وإحدى تلك القواعد هي: *سوف تبدو شخصاً أكثر إيجابية إذا أظهرت اهتماماً صادقاً وحقيقياً بالأشخاص الذين تقابلهم لأول مرة*. وبينما قد يبدو هذا أمراً واضحاً، فإن العديد من عملائنا يفوتهم الانتباه إلى هذا العامل المهم، وذلك في ظل ما يحيط بالمقابلات الأولى من اندفاع وضغوط. ولكنه يعتبر شيئاً جوهرياً وأساسياً. ويشعر الناس باهتمام الآخرين بهم إن وجد، ويشعرون به بشكل أكبر في حالة غيابه.

وإظهار الاهتمام بالآخرين يقول بعض الأشياء عنك أنت أيضاً. فهو يخبر الآخرين بأنك منفتح للتواصل معهم، ولست مستغرقاً في ذاتك. كما يخبرهم أيضاً أنك واثق بنفسك ومنفتح العقل بشكل كافٍ يجعلك تسعى لفهم وإدراك الجوانب الكامنة أو المستترة وراء المظاهر الخارجية.

فكر في الأمر. إن بعض أفضل تعاملاتك مع الآخرين ربما كانت هي تلك التي شعرت فيها بالصلة والارتباط مع شخص آخر بشكل فوري تقريباً، وأحسست فيها بالارتياح وبفهمه لك، وتدفقت المحادثة بسهولة وانسيابية. وفي نهاية المقابلة، ربما شعرت بأنك تتطلع إلى رؤية هذا الشخص مرة ثانية. فإذا كنت قد مررت بتجربة مماثلة من قبل، فالمحتمل أن الطرف الآخر في هذه المقابلة كان قد أظهر اهتمامه الحقيقي والصادق بك، وعرف كيف يعبر عن هذا الاهتمام. وحتى إذا لم يكن هذا الشخص قد تكلم كثيراً عن نفسه، فحقيقة أنه كان مهتماً بك لدرجة كبيرة قد جعلتك مهتماً به أنت الآخر.

وعلى الجانب الآخر، فبعض أسوأ تعاملاتك مع الآخرين ربما كانت مع شخص لم يظهر ولو قدراً بسيطاً من الاهتمام بك، ولم يوجه إليك أي سؤال طوال المقابلة، أو داوم على تحويل مجرى المحادثة إلى الكلام عنه. من الجائز أنك مع انتهاء هذه المحادثة كنت تشعر بالسخط، وتتمنى ألا ترى هذا الشخص مرة ثانية.

فعندما يبدي الطرف الآخر اهتماماً حقيقياً بك، تشعر بتقديره وفهمه لك، وتلك فائدة اجتماعية جوهرية يلتمسها المرء في تعاملاته مع الآخرين، ويستجيب لها بصورة لاشعورية. وأنت أيضاً تمتلك القدرة على أن تؤثر في الآخرين بنفس هذه الطريقة. والحقيقة هي أن إظهار الاهتمام الحقيقي والصادق بالآخرين من أسهل وأكثر الطرق فعالية لجعل انطباعهم الأول عنك جيداً. إن مجرد الاهتمام بالآخرين يجعلك تبدو في أعينهم شخصاً جذاباً.

وفي هذا الفصل، سوف نناقش عملية إظهار الاهتمام بالآخرين، وأسلوب إظهاره. والمقصود بالعملية الطريقة التي تظهر بها هذا الاهتمام، وذلك من خلال توجيه انتباهك الجسدي للطرف الآخر، وطرح الأسئلة عليه، والإصغاء الفعال له، والاستجابة إليه. أما الأسلوب فهو مدى عدوانيتك أو سلبيتك في إظهار هذا الاهتمام.

العملية: كيف تظهر الاهتمام بالآخرين

يمكنك أن تظهر الاهتمام بالآخرين بطريقة جسدية: إلى أي مدى تلتفت بجسدك تجاههم وتنظر إليهم أثناء الكلام، وبطريقة لفظية: طريقتك في مناداتهم وطرح الأسئلة عليهم والاستماع والاستجابة إليهم. وفي الوقت الذي قد لا تكون فيه مدركاً لسلوكياتك الخفية، فإن الآخرين يلتقطون بسهولة شديدة تلك الرسائل التي تصدر عنك.

قوة التركيز الجسدي

إحدى عميلاتنا، وتدعى "إيلين"، مديرة ناجحة في شركة كبيرة في مجال التكنولوجيا. قمنا بملاحظتها أثناء اجتماعها مع اثنين من مرءوسيها الجدد، وهما "جون" و"لوري". افتتحت إيلين الاجتماع بإعطائهما نظرة عامة على أحد المشروعات الجديدة، ثم طلبت منهما إبداء أي مقترحات أو آراء، فأدلى كل منهما بدلوه بنشاط وحماس. ولكن أثناء الاجتماع، كان واضحاً أن إيلين تلتفت بجسدها أكثر إلى لوري، وعندما كانت لوري تطرح أفكارها، كانت إيلين تومئ لها برأسها استحساناً وتبتسم لها وتميل تجاهها. ولكن عندما بدأ جون كلامه، أظهرت إيلين تعبيرات جسدية محايدة، إلى أن أحجم جون في النهاية عن إبداء آرائه، وتوقف عن الإسهام والمشاركة.

بعد ذلك وفي جلسة التقييم، اندهشت إيلين عندما أوضحت لها مستشارة شركتنا أنها قد أظهرت محاباة وتحيزاً تجاه لورين. وقد ذكرت إيلين أنها قد لاحظت بالفعل أن جون قد أمسك عن الكلام وتوقف عن المشاركة، إلا أنه لم يخطر ببالها أنها هي التي أوصلته إلى هذه الحالة، من خلال لغة جسدها أثناء الاجتماع. كما ذكرت أيضاً أنها شعرت أنها كانت تشجعهما على إبداء آرائهما بصورة منصفة. وقد ذكرت لها المستشارة أنه في الوقت الذي كانت تحثهما فيه سوياً على التعبير عن أفكارهما، كانت لغة جسدها متحيزة للغاية. إن الطريقة التي كانت تركز بها جسدياً على لورين قد بعثت لها برسائل إيجابية قوية، ولكنها في الوقت نفسه بعثت إلى جون برسائل سلبية رافضة.

إن أجسادنا تظهر اهتمامنا بالآخرين، ولكننا في الغالب، مثل إيلين"، ندرك ما نقوله لهم أكثر مما ندرك الطريقة التي نتواصل بها معهم جسدياً. وكما أشرنا في الفصل السابق، فالطريقة التي نلتفت بها تجاه الآخرين وهم يتكلمون، والطريقة التي نحرك بها رءوسنا، وكذلك الابتسام أو عدمه، كل هذه الأشياء تظهر للآخرين مدى اهتمامنا بهم وبما يقولونه.



فحص ذاتي:

هل ألاحظ ما يبعث به جسدي من رسائل عندما أقابل أشخاصاً للمرة الأولى؟ هل أميل في اتجاههم وأومئ لهم برأسي وأبتسم؟ هل أضع في اعتباري كيف يمكن أن تكون مشاعر أحد الأشخاص إذا لم أنتبه إليه بنفس درجة انتباهي للآخرين؟

انظر إليّ

أحد عملائنا، ويدعى "بول"، كان قد التقى بمستشارة شركتنا في الكافتيريا لتناول القهوة. وبمجرد وصوله، بدأ المحادثة معها بسرعة ونشاط وحيوية، وأخذ يحدثها عن عمله وعن أهدافه في حياته المهنية. كان حديثه شيقاً وإيجابياً، ولكنه لم يكن ينظر إليها طوال المقابلة. كان يتجاوزها ببصره ويتلفت في أرجاء الغرفة، كما لو كان مرتبكاً أو مشوشاً. بدأت "سوزان" تشعر كأن الملل قد تسرب إلى بول، أو أن اهتمامه بمن يدخلون ويخرجون من الكافتيريا أكثر من اهتمامه بها. ولذلك، فقد وجدت صعوبة كبيرة في التواصل معه والاستغراق في المحادثة.

وفيما بعد سألته سوزان في جلسة التقييم عن حالة الارتباك والتشوش التي بدت عليه أثناء المقابلة، فأجابها بأنه لم يقصد أن يعطيها هذا الانطباع، وبأنه على العكس تماماً كان يشعر بالاستغراق التام في المحادثة. وعندما أوضحت له أنه لم يتواصل معها بالعين إلا بالقدر اليسير، قال إنه لم يكن يدرك هذا الأمر على الإطلاق، وإنه لم يخطر بباله أبداً أنه كان يبعث لها برسالة تخبرها بعدم اهتمامه بها.

والاتصال بالعين هو إشارة واضحة على الاهتمام، وخصوصاً في الثقافة الأمريكية. فالأمريكيون عادة ما يتواصلون مع الآخرين بالعين في معظم الأوقات وهم يتحدثون معهم. أما بقية الأوقات فربما ينظرون إلى فم أو أي جزء آخر من وجه الشخص الذي يحدثونه، وفي أوقات قصيرة لا ينظرون إليه على الإطلاق. ومعظم الأمريكيين يدركون هذه الأعراف، ويعملون وفقاً لها، ويرسلون للآخرين من خلال ذلك رسائل توحي بالاهتمام والصدق وبأن التواجد معهم أمر يبعث على الارتياح. فإذا كان تواصلك بالعين مع الآخرين أقل من تواصلهم معك، مثلما فعل بول، فربما ترسل لهم بدون عمد منك رسائل توحي بقلة اهتمامك بهم أو بقلة جاذبيتهم أو بأنك لا تشعر معهم بالارتياح الاجتماعي.

وقد لاحظنا أن هناك نسبة صغيرة، ولكن يعتد بها، من الأشخاص الذين يتواصلون مع الآخرين بالعين بصورة أقل من الصورة المفروضة، ولكنهم لا يدركون هذا الأمر على الإطلاق؛ لأنهم في الأساس لا ينظرون إلى الآخرين بالقدر الكافي ليعرفوا مدى تقصيرهم في هذا الجانب. وقد عملنا مع رجال أعمال محنكين ومع عملاء لدى شركتنا مهرة في التعاملات الاجتماعية، ولاحظنا أنهم يجهلون تماماً أنهم مقصرون في التواصل مع الآخرين بالعين.

وإذا ما أدركت العرف المتبع حولك، وتعرفت على أسلوبك في التواصل مع الآخرين بالعين، تصبح في موقف يمكنك من التحكم في الرسائل التي تريد أن تبعث بها إليهم. فإذا أردت أن تبدي عدم اهتمامك بالشخص الذي تتحدث معه، يمكنك أن تقلل من نظرك إليه وأنت تحدثه. وإذا أردت أن تظهر الاهتمام بالشخص الذي تتحدث معه والانجذاب إليه، يمكنك أن تكثر من النظر إليه، وأن تطيل نظراتك إليه، بحيث تأخذ وقتاً أطول من العادي ولو

بجزء من الثانية. إن معظم الناس يدركون تماماً نظرات الآخرين لهم، ويشعرون بالفارق الذي يحدثه هذا، وتصلهم رسالة تقول إنك تحبهم أو تشعر بجاذبيتهم. على أن الاتصال بالعين بنسبة مائة في المائة، أو التحديق في الآخرين بصورة مبالغ فيها، وخصوصاً لو كان المحدق رجلاً، يمكن أن يجعلهم يشعرون بعدم الارتياح أو بالتهديد.

العين المخادعة

كما أوضحنا، فالاتصال بالعين يوصل للآخرين اهتمامك بهم. ولكن ما قدر الاتصال بالعين الذي يتوقعه ويرغبه الآخرون؟ وما نتائج الانحراف عن العرف المتبع في هذا الأمر؟

وقد قام الباحثون ببحث هذه الأسئلة للتعرف على القدر العادي من الاتصال بالعين الذي يحدث في المقابلات المباشرة التي تتم وجهاً لوجه. وقد تبين أن معظم الناس يتواصلون مع الآخرين بالعين في حوالي ٤٥ -٦٠ في المائة من الوقت. كما قام هؤلاء الباحثون أيضاً بدراسة ما يحدث عندما يتم الاتصال بالعين بقدر أكبر أو أقل من هذه النسبة الطبيعية. وقد طلبوا من المشتركين أن يقوموا بإجراء مقابلات قصيرة مع أشخاص متقدمين للتوظيف، (وهم في الحقيقة مشتركون في الدراسة)، وكان هؤلاء المتقدمون قد تلقوا تعليمات بالتواصل بالعين مع من يجرون المقابلات بشكل كبير (٩٠٪ من الوقت)، أو بشكل عادي (٤٥-٦٠٪ من الوقت)، أو بشكل بسيط (١٠٪ من الوقت).

وقد أوضحت النتائج أن الأشخاص الذين كان تواصلهم بالعين في أضيق الحدود قد تلقاهم الآخرون بشكل سلبي في عدد من النواحي. وكان حكمهم عليهم أنهم أكثر سطحية وأقل جاذبية وموثوقية من الأشخاص الذين كان تواصلهم بالعين في الحدود المعقولة أو أكبر. ومما يثير الاهتمام أن الاتصال بالعين بصورة كبيرة لم يترك انطباعات أفضل من التي تركها الاتصال بالعين في الحدود الطبيعية.

وبالإضافة إلى نسبة الوقت الذي تتواصل فيه مع الآخرين بالعين، فإن مقدار الوقت الذي تستغرقه نظراتك يؤثر أيضاً على الآخرين. ففي دراسة أخرى، وجد الباحثون أن الأشخاص الذين يعطون نظرات أطول وبتكرار أقل، يراهم الآخرون بطريقة أكثر إيجابية. ولكن عندما يعطون نظرات أقصر وبتكرار أكبر -"العين المخادعة"- فلن يشعر الآخرون تجاههم بالحب.

وعندما يتعلق الأمر بالانطباعات الأولى، فسوف تبدو للآخرين أكثر جاذبية من الناحية الاجتماعية، وجديراً بالحب، إذا ما تواصلت معهم بالعين وأطلت النظر إليهم على الأقل بالقدر المعقول.

فحص ذاتي:

هل أتواصل مع الآخرين بالعين بشكل أقل من العادي؟ (ونظراً لأنه من الصعب عليك اكتشاف هذا الأمر بنفسك، فربما يلزمك أن تطلب من صديق مخلص أو من أحد أفراد أسرتك أن يعطيك تقييماً حول هذا الأمر). هل أنا عادة من يبدأ بقطع الاتصال بالعين في محادثاتي مع الآخرين؟ حاول أن تطيل النظر إلى الآخرين بصورة أكبر قليلاً مما تفعله في المعتاد، وانظر لترى إن كانوا هم من سيبدءون بقطع الاتصال بالعين معك.



طرق التعبير اللفظي عن الاهتمام بالآخرين

بالإضافة إلى لغة الجسد وتعبيرات الوجه والاتصال بالعين، يمكنك أن تظهر اهتمامك بالآخرين بطريقة لفظية، وذلك من خلال الطريقة التي تستخدمها في مخاطبتهم، وفي سؤالهم عن أنفسهم.

ماذا يعني الاسم؟

هل لاحظت من قبل أن بوسعك أن تسمع شخصاً في الجانب الآخر من الغرفة وهو يذكر اسمك، حتى وأنت مستغرق في محادثة مع شخص ما؟ إن بمقدورنا أن نحجب المعلومات السمعية العابرة ونركز على المحادثة التي بين أيدينا في وقت واحد. ولكن بعض الكلمات –مثل أسمائنا– لها القدرة على أن تنفذ من خلال مرشحاتنا الإدراكية الحسية. ولذلك، فحتى إن كنت وسط حفل صاخب، فإذا سمعت أحداً يذكر اسمك، فسترهف سمعك على الفور.

ولأن اسمك مميز بالنسبة لك، فهو ينفذ من خلال مرشحاتك الإدراكية الحسية بسهولة أكبر من أي كلمة أخرى، ويأسر انتباهك. وأثناء المحادثة، عندما يستخدم الطرف الآخر اسمك، فإنك تتجاوب مع هذا الأمر بصورة إيجابية لاشعورية. وبنفس الطريقة، فلو أنك استخدمت أسماء الآخرين في أول مقابلة معهم، فربما يتجاوبون مع هذا الأمر بطريقة إيجابية لاشعورية، وبالتالي يتجاوبون معك أنت بطريقة إيجابية. إن هذا يخبر الطرف الآخر أنك قد انتبهت بالقدر الكافي الذي مكنك من حفظ هذا الاسم وتذكره. فكم مرة تم تقديمك إلى شخص ما في حفلة مثلاً ونسيت اسمه بعد ثانية واحدة؟ هذا هو ما يحدث عندما لا تركز بالقدر الكافي

لكي تحفظ هذا الاسم. وعندما تقابل شخصاً ما للمرة الأولى، وتتذكر اسمه وتستخدمه مرة أو مرتين أثناء المقابلة، فسيترك هذا انطباعاً جيداً عنك بشكل عام.

على أن هناك بعض المحاذير. فاستخدام أسماء الأشخاص بشكل متكرر يمكن أن يبدو تكلفاً وتصنعاً، وخصوصاً في المحادثات الثنائية التي يكون الشخص الذي توجه له الكلام معروفاً ومحدداً. كما أن التعليق على اسم أحد الأشخاص، وخصوصاً إذا كان غريباً، ربما يكون أمراً غير مستحب، حتى إذا كنت تشعر بفضول حقيقي لمعرفة معناه، أو كنت تعتقد بأن تعليقك به شيء من الطرافة. فمثلاً، عندما تعلق قائلاً: "ما هذا الاسم الغريب؟"، فمن الممكن لهذا السؤال أن يقطع تدفق المحادثة، ويجبر الطرف الآخر على الشرح والتوضيح، وهو شيء قد لا يهمه الكلام عنه في هذه المرحلة من المحادثة.

فن طرح الأسئلة

هل تذكر "ديفيد"؟ عميلنا الذي تحدثنا عنه سابقاً؟ يعمل ديفيد محللاً في وول ستريت، وكان قد أخبر "سوزان" أثناء مقابلته معها عن عمله، وعن الدورة الدراسية التي كان يحضرها، وعن موضوع البحث الذي كان يعده. كان ديفيد قد بدا طوال المقابلة شخصاً مثقفاً، كما كان حديثه مثيراً للذهن. ولكنه طوال المحادثة، لم يوجه لها ولو سؤالاً واحداً عن نفسها أو عن أفكارها أو عن آرائها.

وهذا هو ما نطلق عليه مصطلح "المقايضة غير المتوازنة للهبات الاجتماعية". ففي هذا المثال، جعلت سوزان ديفيد يشعر بالرضا عن نفسه، وذلك من خلال ما أظهرته له من تقدير وتفهم. ولكنها لم تحصل منه في المقابل على نفس الفوائد التي منحتها له، وبالتالي كانت تجربتها معه أقل إيجابية. ورغم أن المسألة تبدو بسيطة، إلا أننا قد ننسى أحياناً في خضم المحادثات أن نسأل الآخرين عن أنفسهم وعن أفكارهم وآرائهم، حتى عندما يكون اهتمامنا بهم صادقاً وحقيقياً. وهذا، كما أدرك ديفيد بعد ذلك، يمكن أن يترك لدى الآخرين انطباعاً مختلفاً تماماً عما كنا نقصده.



فحص ذاتي:

هل أنهي محادثاتي الأولى مع الآخرين وقد عرفت عنهم قدر ما عرفوه عني؟

بعض الأسئلة أفضل من الأخرى. يمكن أن نعتبر ديفيد في الموقف السابق حالة استثنائية؛ فمعظم الناس يعرفون أن من الطرق الجيدة لإظهار الاهتمام بالآخرين والتعرف عليهم أن توجه لهم بعض الأسئلة. ولكن ليست كل الأسئلة ملائمة لهذا الغرض، كما أن نوعية الأسئلة التي ستطرحها وطريقة طرحها ستحددان هل ستنتهي المحادثة وأنت على صلة جيدة بهذا الشخص، أم وأنت تعرفه مجرد معرفة سطحية.

لنقارن بين عدد من أساليب توجيه الأسئلة:

جودي: ماذا تعمل؟
فريد: موظفاً في شركة غير ربحية.
جودي: وهل تحب وظيفتك؟
فريد: نعم.
جودي: منذ متى وأنت تعمل بها؟
فريد: منذ سنتين.

هنا أظهرت جودي اهتمامها بفريد، ولكن لأنها استخدمت أسئلة ذات نهايات مغلقة، أي تتطلب إجابات محددة بكلمة واحدة أو بعدد قليل من الكلمات، فقد أضاعت على نفسها فرصة حمل فريد على الحديث عن نفسه بشيء من التفصيل.

لنتخيل الآن أن المحادثة قد سارت بطريقة مختلفة:

جودي: ماذا تعمل؟
فريد: موظفاً في شركة غير ربحية.
جودي: رائع. وأي نوع من القضايا تعمل عليه شركتك؟
فريد: حسناً، كافة أنواع القضايا. ونحن الآن نعمل على مشروع يهدف إلى فهم الاتجاهات الصحية عند سكان جزر المحيط الهادي. وهو مشروع مهم جداً بالنسبة لي.
جودي: موضوع مثير للاهتمام. فما أكثر ما يعجبك فيه؟
فريد: حسناً، إنه يجعلني أفكر في اتجاهاتي الخاصة فيما يتعلق بهذه الأمور. فأنا من نسب آسيوي، فقد رأيت كيف أن اختلاف الثقافة يمكن أن يؤثر على الكثير من الجوانب الدقيقة في الحياة، وذلك من مجرد رؤيتي للطريقة التي تعامل بها جدودي المختلفون في الثقافة مع بعض الأشياء، كالصحة والرياضة.

كما نرى في السيناريو الأول، من خلال توجيه الأسئلة ذات النهايات المغلقة، يمكنك الحصول على الإجابات المحددة التي تريدها ليس أكثر. ولكن في السيناريو الثاني، استخدمت

جودي أسئلة ذات نهايات مفتوحة، (مثل: *"وأي نوع من القضايا تعمل عليه شركتك؟"*، *"فما أكثر ما يعجبك فيه؟"*)، وبالتالي أعطت لفريد الفرصة لكي يتحدث بحرية عن عمله، وبخبرها بالمزيد.

فحص ذاتي:

هل ألاحظ أنني أتبادل مع الآخرين معلومات سطحية بدون محاولة الوصول إلى معرفتهم على مستوى أعمق؟ أم أنني أوجه لهم أسئلة ذات نهايات مفتوحة تحثهم على التعبير عن مشاعرهم أو أفكارهم أو اهتماماتهم؟

ولو أنك وجهت للطرف الآخر في المحادثة سلسلة من الأسئلة ذات النهايات المغلقة، يمكن أن يبدو الأمر وكأنك تقوم باستجوابه. وقد وجدنا أن الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب في توجيه الأسئلة يكون لديهم فضول حقيقي، ولكنهم يعبرون عن استفساراتهم بطريقة سريعة، من خلال الأسئلة ذات النهايات المغلقة في معظم الأحوال. ولكن السمة الحقيقية لهذا الأسلوب هي التبادل أحادي الجانب. والأمر يبدو كأنك لا تمرر الكرة للطرف الآخر أبداً.

ستيفن: أين تسكنين؟
إيلين: في المدينة هنا، في الناحية الشمالية الغربية.
ستيفن: في أي شارع؟
إيلين: شارع ٩٨.
ستيفن: هل يعجبك المكان هناك؟
إيلين: نعم، فهو...
ستيفن: أين نشأت؟
إيلين: في نيو جيرسي.
ستيفن: أين بالتحديد؟
إيلين: في مونتكلير.
ستيفن: وماذا تعملين؟

نجد هنا أن ستيفن قد أمطر إيلين بوابل من الأسئلة، مما جعلها تجد صعوبة كبيرة في التقاط أنفاسها. والمؤكد أنها شعرت كأنها تتعرض لاستجواب.

فحص ذاتي:

هل أسمح للآخرين بأخذ المبادرة في المحادثات أو بطرح موضوعات جديدة؟
هل لاحظت من قبل أنني أقاطع إجابات الآخرين بسؤال آخر؟

طرح الأسئلة بهدف التحول إلى الحديث عن الذات. يمكن أن يتم استخدام الأسئلة أيضاً بهدف تحويل مجرى المحادثة وتوجيهها إلى الحديث عن الذات. ويعمل هذا الأسلوب بطريقة ماكرة على نقل المحادثة إلى جانب يمكننا فيه أن نسلط الضوء على ما لدينا من مميزات أو معارف أو خبرات.

وقد قدمت "ليندا"، وهي عميلة متحمسة لدى شركة فرست امبرشنز، مثالاً نموذجياً على استخدام هذا الأسلوب السيئ في مقابلتها مع "نيك". سألته ليندا عما يحب أن يفعله في عطلات نهاية الأسبوع، وأوضح لها أنه عدّاء، وأن معظم تدريباته على الجري لمسافات طويلة تكون في عطلات نهاية الأسبوع، وأنه يستعد لأحد السباقات. أومأت له ليندا برأسها، ثم أخبرته أنها تقضي عطلات نهاية الأسبوع في عمل تطوعي في أحد الأندية. ثم مضت لتخبره أنها تقرأ للأطفال الذين يعانون من مشكلات في المدرسة، وأنها تشعر بمشاعر رائعة لأنها ساعدت عدداً كبيراً من الأطفال.

وفيما يلي كيف سارت جلسة التقييم:

أشار لها مستشار شركتنا إلى أنه كان من الرائع أنها أخبرته عن الأشياء التي تستمتع بالقيام بها، وعن مشاعرها تجاه هذه الأشياء. ولكنه أوضح لها أيضاً أنها قبل أن تستجيب فعلياً للأشياء التي يحب هو أن يفعلها (أي رياضة الجري)، وقبل أن تبدي أي رأي في ذلك؛ حولت المناقشة إلى الحديث عن نفسها. بعد ذلك اعترفت ليندا أنها في الحقيقة قد سألته عما يحب أن يفعله في عطلات نهاية الأسبوع بهدف خلق فرصة لها للحديث عن أعمالها التطوعية، تلك الأعمال التي تفخر بها. وقد ساعدها المستشار على إدراك أنها بينما أظهرت في هذا الموقف أنها إنسانة ودودة، فقد أوصلت له أيضاً عدداً من الرسائل غير المقصودة. أهمها أنها لم تكن تهتم به وبما يفعله إلى حد كبير، وأنها كانت تحتاج إلى من يقدر كرمها وجودها.

إن الشخص البارع في توجيه الأسئلة يستخدم الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، والتي تعطي للآخرين الفرصة للتعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم. كما أن الأسئلة البارعة تتعامل مع مشاعر وآراء الآخرين، وليس مع مجرد الحقائق، وتواصل متابعة إجاباتهم وردودهم، من أجل إظهار أن اهتمامك بهم ليس سطحياً، وإنما هو اهتمام حقيقي.

فن الإصغاء

ما تفعله بعد أن تطرح سؤالاً على الطرف الآخر يمكن أن يظهر عنك أكثر مما يظهره السؤال الذي طرحته في حد ذاته. أنت تظهر مستوى اهتمامك الحقيقي بالطرف الآخر في طريقة إصغائك إليه.

لنأخذ هذا المثال عن "مات"، وهو رجل أعمال أنيق المظهر ودقيق في سلوكياته، وكان مشتركاً في ورشة عمل للتدريب على القيادة. كان يتوق بشدة إلى حضور ورشة العمل هذه، ولكن كان ذهنه مشغولاً إلى حد ما باجتماع مهم كان سيحضره في وقت لاحق من اليوم لمناقشة الميزانية، وكان سيترتب على نتيجة هذا الاجتماع ما إذا كان سيتمكن من إقامة الحفل الذي تريده ابنته أم لا.

وفي أول مقابلة له مع مستشارته أثناء ورشة العمل، بدأ حديثه بتحيتها، ثم وجه لها بطريقة مهذبة عدداً من الأسئلة عن خلفياتها وخبراتها. بدأت المستشارة تخبره عن مشروعاتها السابقة، وأشارت إلى أنها تعرف أحد زملائه. ولكن قبل حتى أن تنهي جملتها الثانية، لاحظت على وجهه أمارات الشرود، كما لاحظت أن جسده كأنه قد تصلب في مكانه. كان ذهنه قد عاد مرة ثانية إلى التفكير في ذلك الاجتماع الخاص بالميزانية. وعلى الفور، أحست المستشارة بارتباكه وتوتره، وشعرت بأنه لا يهتم حقاً بما تقوله. شعرت بقليل من عدم الارتياح، ولذلك فقد أعادت باختصار ما قالته عن خلفياتها وخبراتها، ثم قامت بسرعة بإعادة توجيه مجرى المحادثة إليه، بأن سألته عن المشروعات التي كان يعمل عليها في الوقت الحالي. وقد أدى ذلك إلى جعل مات يسترجع تركيزه وحضوره في المناقشة: ولكنها ظلت تلاحظ أنها كلما تكلمت، بدا عليه التراخي وعدم الاهتمام أو التركيز.

الإصغاء النشط. الإصغاء الفعال هو الفرق بين حضورك الكامل وانتباهك الحقيقي لكلمات ومشاعر الطرف الآخر، واستماعك إلى رسالة تليفونية مسجلة، وأنت تستعرض رسائل البريد الإلكتروني التي وردت إليك. فأحياناً، وحتى أثناء محادثة فعلية، ربما تجد أنك تستمع إلى الطرف الآخر كما لو كنت تستمع إلى رسالة مسجلة، وتسمح لعقلك بالشرود. ربما لا تلاحظ هذا دائماً، ولكن الآخرين سيلاحظونه جيداً؛ فهم شديدو الحساسية لمدى ما تبديه من اهتمامه

الشعور بالحب تجاه من يراقبك

حتى إذا لم يقل الآخرون شيئاً، فأنت تلاحظ طريقة استجابتهم جسدياً. والمرجح أنك تصدر أحكاماً عليهم، وتقرر مدى ما تشعر به تجاههم من حب، وذلك بناءً على استجاباتهم.

وقد أجرى علماء النفس تجربة طلبوا فيها من المشتركين أن يتحدثوا لمدة ٥ دقائق تقريباً عن موضوعات محايدة خاصة بهم، مثل هواياتهم واهتماماتهم، بينما يراقبهم وينظر إليهم فرد من الجنس الآخر، بدون أن يتكلم. كان هؤلاء المستمعون تابعين لفريق البحث، وكانوا قد تلقوا تعليمات بتغيير تعبيراتهم ونظراتهم وابتساماتهم وطريقة جلوسهم أثناء الاستماع. وبعد انتهاء التجربة، طلب الباحثون من كل مشترك أن يقيم الطرف المستمع في عدد من الجوانب، بما فيها إلى أي مدى بدا الطرف المستمع جديراً بالحب.

وبشكل عام، اتضح أن المشتركين، رجالاً ونساءً، قد أحبوا هؤلاء المستمعين الصامتين أكثر عندما كانوا ينظرون إليهم، ويبتسمون لهم كثيراً، ويميلون في اتجاههم.

ولذلك، فبصورة عامة، حتى إذا لم تقل أي شيء في المقابلة، فالنظر إلى الطرف الآخر والابتسام له والميل في اتجاهه، كل هذا سوف يجعله يشعر تجاهك بحب أكثر مما كان سيشعر به لو كانت وضعية جسدك محايدة دائماً.

بهم وانتباه لهم، وسيشعرون بعدم التقدير، بل وحتى بالإحباط، عندما يحسون أنك لا تصغي لهم، أو لا تفهمهم.

إدارة المقاطعات الذهنية. رأينا عدداً كبيراً من العملاء ممن لديهم نفس نمط الانتباه الذي ظهر عليه "مات" في المثال السابق: القدرة على الحضور ولكن بصورة مشتتة، وخصوصاً عندما يتكلمون، مع الانسحاب الذهني عندما يتكلم الآخرون. ربما يوجهون للطرف الآخر بعض الأسئلة ويتظاهرون بالاهتمام، ولكن عندما يبدأ الطرف الآخر في الرد على أسئلتهم، يخفقون في الإصغاء إليهم بشكل فعال. وهم ليس لديهم أي فكرة عن مدى تأثر الطرف الآخر بما يبدو عليهم من تشتت وارتباك. والحقيقة أنه من الصعب على معظمنا الانتباه للآخرين تماماً طول الوقت؛ فالتشتت وشرود الذهن هما أمران طبيعيان، وغالباً ما يحدثان بصورة لا إرادية.

وربما لا يكون في مقدورك أن تمنع نفسك من التشتت والشرود الذهني، ولكن في مقدورك أن تختار طريقة استجابتك لهما. من الممكن أن تبذل قدراً زائداً من الجهد حتى يمكنك الانتباه للشخص الذي تقابله للمرة الأولى. والاستماع للآخرين بدون الانتباه لهم، أو "الشرود

الذهني"، هما من العوامل المؤثرة سلباً على الانطباعات الأولى. وحتى إذا كنت تنتبه للآخرين بشدة بشكل عام، فلو بدا عليك التشتت والشرود وأنت تقابل شخصاً للمرة الأولى، فسوف يفترض هذا الشخص أنك لا تراه جذاباً، أو أنك عموماً شخص مستغرق في ذاتك.

الإشارات التي تدل على الانتباه. إذا كنت تصغي بنشاط وفعالية إلى شخص ما، وأردت أن تظهر له هذا الأمر، فماذا تفعل؟ هناك عدد من الطرق الشائعة التي يمكن أن تظهر بها انتباهك واهتمامك، ومنها مثلاً: التمتمة أو الهمهمة بالكلمات التي تدل على الفهم والمتابعة (مثل آه، إمم)، والإيماء بالرأس، والميل في اتجاه الطرف الآخر لالتقاط كل كلمة يقولها، والابتسام، والتجاوب مع مشاعره، والاتصال الجيد بالعين. هذه التصرفات تخبر الطرف الآخر أنك تتابع كلامه، وأنك منتبه له ومهتم به.

الإصغاء الزائف: كما أن هناك أسئلة يمكن أن تطرح بهدف تحويل مجرى المحادثة في اتجاه التحدث عن الذات، وهي الفكرة التي ناقشناها منذ قليل، فهناك أيضاً ما يعرف بالإصغاء الزائف، أو "انتظار كل طرف بلهفة لدوره في الحديث". وهذا هو ما يحدث عندما يتظاهر كل منهما بالإصغاء للآخر عندما يتكلم، بينما هو في الحقيقة يجمع أفكاره ويرتب كلامه، أو يترقب اللحظة المناسبة التي يمكنه عندها مقاطعة الطرف الآخر ليتكلم هو. وأحياناً ما يظهر هؤلاء الأشخاص رغبتهم في المقاطعة أثناء المحادثة. والطرق التي يفعلون بها ذلك تكون من خلال إظهارهم الإشارات العادية التي تدل على الانتباه والاهتمام، ولكن بطريقة سريعة. على سبيل المثال، لو تمتمت أو همهمت بإحدى الكلمات الدالة على الفهم والمتابعة، أو أومأت برأسك بسرعة بينما كان الطرف الآخر يتحدث، فهذا سيخبره عن مدى نفاد صبرك، أو عن رغبتك في تحويل مجرى المحادثة في اتجاهك، مما يجعله يستبعد اهتمامك الحقيقي به.

وفي الموقف التالي، نرى كيف جسد "ويليام" طريقة "الإصغاء الزائف"، عندما التقى مع "بوب"، بينما كانا يشاهدان مباراة كرة السلة التي كان يلعب فيها ابناهما. وفيما يلي جزء من المحادثة التي دارت بينهما:

بوب: ذهبنا للتزلج على الجليد في العطلة الماضية، فقد كانت الثلج رائعاً، ولكن الجو كان شديد البرودة، مما جعلنا نحتمي بأكواخ تغيير الملابس عدة مرات حتى لا نتأذى من الصقيع.

ويليام (وهو يومئ برأسه): آه، إمم، إمم، آه...
بوب: كم أود أن أذهب إلى هناك في العطلة القادمة، ألا توافقني أنها كانت تجربة مثيرة؟
ويليام: آه، حسناً... دعني أخبرك كيف أمضينا عطلة نهاية الأسبوع الماضي... ذهبت أنا والأسرة إلى...

وبهذا وجد بوب نفسه يستمع إلى تفاصيل القصة التي يحكيها ويليام عن عطلة نهاية الأسبوع الماضي. وفي كل مرة حاول فيها بوب الكلام، كان ويليام يومئ له برأسه، ويقول: "آه، إمم"، بنفاد صبر واضح، إلى أن يتمكن من الإمساك بطرف الحديث. وفي النهاية، قرر بوب الانسحاب من المحادثة. لقد شعر أن ويليام لم يكن يستمع له على الإطلاق، وبالتالي لم يكن من الممكن مواصلة الحديث معه.

فن الاستجابة

بعد أن عرفت كيف تطرح أسئلة على الطرف الآخر وكيف تصغي لإجاباته بفعالية، ما الذي تفعله أنت عندما تُطرح عليك الأسئلة؟ إن هناك أيضاً ما يعرف بفن الاستجابة للآخرين. والاستجابة البارعة تجعلك ترتبط بالطرف الآخر، كما تهدف إلى إشباع اهتمامه وتحقيق توقعاته.

"كيف حالك؟" أو "كيف حالك بالفعل؟". أخبرنا أحد عملائنا، ويدعى "مايكل"، وهو في منتصف الثلاثينات، عن محادثة دارت بينه وبين امرأة تدعى "فيونا"، كان قد قابلها بينما كانا ينتظران نفس القطار الذي كان سيقلهما في طريق العودة بعد انقضاء عطلة نهاية الأسبوع. شعر مايكل بالانجذاب نحو فيونا، مما جعله يرغب في التعرف إليها بشكل أفضل. وبعد أن تحدثا عن تأخر القطار وعن أفضل مكان في المحطة يمكن شراء الساندويتشات منه أثناء الانتظار، سألها مايكل كيف كانت عطلتها، فأجابته بحماس قائلة: "كانت عطلة رائعة! لقد سافرت إلى منزل عائلتي في بنسلفانيا، وسهرت ليلتها حتى وقت متأخر مع أخي وولديه، ولعبنا "بنك الحظ". على ما أظن، أحد هذين الولدين في العاشرة والآخر في الثانية عشرة، أو ربما قد أتم الثالثة عشرة الآن، لا أدري، وربما يكون الآن في الصف الخامس الابتدائي. على كل حال، فهما لم يلعبا بنفس مهارتنا، ولكننا تركنا الولد الأصفر يفوز. لقد كان وقتاً رائعاً. ثم في اليوم التالي، ساعدت أمي في شواء ديك رومي في الفرن الواقع في حديقة المنزل. ولكن كان الجو بارداً جداً، فلابد أن درجة الحرارة كانت منخفضة للغاية، وقد اضطررت إلى المداومة على الحركة السريعة داخل البيت حتى أبقي أطرافي دافئة. وقد دعونا حوالي اثني

عشر شخصاً لتناول العشاء، وكانت المائدة عامرة بالطعام...". ثم واصلت إخباره عن باقي تفاصيل العطلة.

كان رد فيونا على سؤال مايكل أكبر بكثير مما كان يتوقعه، ورغم أنه كان في البداية مهتماً بما تقوله، إلا أنه بمرور الوقت بدأ يشعر بالملل والإزعاج. وفي النهاية، عندما وجد صعوبة في محاولة الانتقال لموضوع آخر، بدأ يبحث عن مبرر يجعله ينسحب من المحادثة.

إن الغالبية العظمى منا يدركون أنه عندما يسأل أحد: "كيف حالك؟"، أن هذا السؤال يلقى على سبيل المجاملة، بهدف إضفاء جو من الهدوء والارتياح على المحادثة، وخصوصاً مع شخص قابلناه تواً. نحن نعرف ضمنياً أن السائل لا يريد منا شرحاً طويلاً مفصلاً عن حالتنا فعلياً، حتى إذا بدا أن هذا الشخص مهتم بنا بحق. ولكن ما طبيعة الإجابة التي يتوقعها الآخرون مثلاً عندما يسألون أحداً: "كيف كانت عطلتك؟". حسناً، يمكن أن يكون الحكم على هذا الأمر صعباً، فالمواقف تختلف. ولكن عندما لا تكون واثقاً مما يريده الطرف الآخر، فالأفضل أن تلتزم بمبدأ الإيجاز. وفي الموقف السابق، كان مايكل سيهتم بفيونا بشكل أكبر لو كانت قد أخبرته باختصار عن الأشياء المهمة في عطلتها، وأوجزت في الرد.

وبشكل عام، فالمتحدث هو المسئول عن تغيير الموضوع، أو عن إعطاء الفرصة للطرف الآخر للكلام. وفي المثال السابق، كان من الصعب على مايكل أن يقاطع فيونا كي يغير الموضوع أو ليتحدث عن نفسه، بدون أن يبدو وقحاً أو غير مهتم بها.



فحص ذاتي:

عندما يوجه لي أحد سؤالاً، هل أجيبه بمشاعر وأحاسيس صادقة، ولكن *باختصار*؟ هل أتجنب التفاصيل المفرطة، وأركز على المعلومات المهمة والشيقة، وبالتالي لا أصبح عبئاً على المستمع ولا يراني شخصاً مملاً؟



هذا يذكرني بنفسي. المحادثات الجيدة هي تبادل سلس للأفكار والخبرات. وأثناء استماعنا للآخرين، تتداعى إلى أذهاننا مواقف وحكايات تتعلق بموضوع المحادثة. والأخذ والرد أثناء المحادثات هو جوهر عملية التواصل. ولكن هذا التبادل يمكن أن يصبح غير متوازن، إذا ما استجبنا للآخرين بصفة متكررة بربط الموضوعات التي تطرح بنا. وما يحدث في هذه الحالة ليس دليلاً على رغبة لاشعورية في إظهار مميزاتنا الرائعة أو عدم اهتمامنا بالطرف

الآخر، ولكنه استجابة تلقائية غير مدروسة تهدف إلى نقل التركيز إلينا.

أليشا: كيف كان الصيف الماضي؟
نايجل: حسناً، كان صيفاً رائعاً، وقد عدت لتوي من عطلة قضيتها في جنوب غربي البلاد.
أليشا: حقاً؟ لقد ذهبت إلى جرانت كانيون قبل بضع سنوات، وكانت عطلة مثيرة للغاية. وقد هبطنا أنا وصديقة لي إلى سفح الجبل ونحن نمتطي حمارين، وقابلنا هناك بعض المرشدين السياحيين الذين أخبرونا بأنهم...

نجد هنا أن أليشا قد سقطت في مصيدة: "هذا يذكرني بنفسي". لقد سألت نايجل سؤالاً واستمعت لإجابته، ولكن إجابته هذه ذكرتها بإحدى حكاياتها، ولم تستطع أن تقاوم رغبتها في إخباره بها. وبينا كانت أليشا تشعر أنها بذلك تتواصل معه بطريقة جيدة، فالرسالة الفعلية التي وصلته عنها أنها غير مهتمة به، وأنها لا تركز إلا على نفسها. ولو أنها تحكمت في رغبتها الشديدة في إقحام قصتها، وتابعت ما بدأته وذلك بسؤاله عن الأماكن التي زارها وعما فعله هناك، لكان قد وصله عنها رسالة إيجابية توحي باهتمامها به.



فحص ذاتي

هل أعطي الآخرين الفرصة لينهوا كلامهم أو أفكارهم، قبل أن أقاطعهم بأي أفكار أو حكايات تتداعى إلى ذهني؟



الأسلوب: مدى ما تظهره من اهتمام بالآخرين

عملية إظهار الاهتمام بالآخرين، كما ناقشناها لتونا، تعبر في مجملها عن طريقتك في استخدام لغة الجسد وفي اختيار الكلمات، والكيفية التي تطرح بها أسئلة على الطرف الآخر، وتصغي إليه، وتستجيب له. وبخلاف هذه العملية في حد ذاتها، هناك أسلوبك في إظهار هذا الاهتمام؛ ونقصد منه مدى أو درجة ما تظهره من اهتمام بالآخرين.

هل أنت عدواني أم سلبي أم طبيعي في الطريقة التي تبدي بها انتباهك للآخرين واهتمامك بهم؟ هل تعبر عن اهتمامك بإسراف وسخاء، أم تحاول أن تظهره بطريقة هادئة معتدلة؟ المرجح هو أن أسلوبك هنا يعتمد على الموقف ومدى ما تشعر به من ارتياح في وجود الطرف الآخر. ولكن من الجائز أيضاً أن لديك ميلاً طبيعياً للتعبير عن اهتمامك بالآخرين بطريقة أكثر انفتاحاً أو انغلاقاً.

المبالغة في إظهار الاهتمام بالآخرين: الاهتمام الزائد من جانب واحد

أحد عملائنا، ويدعى "سام"، وهو شاب في منتصف العشرينات ويعمل مندوب مبيعات في شركة أدوية، أخبرنا أنه يقابل أثناء عمله الكثير من الفتيات الرائعات، ولكنه يواجه صعوبة في تكوين علاقة جادة. وفي المقابلة "التمثيلية" التي أجراها مع "سوزان"، كان شديد التركيز

الإكثار من التحدث عن الذات: النرجسية الحوارية

قد يبدو الإكثار من الكلام عن نفسك أمراً طبيعياً في بعض الأحيان، كما يكون له وقع طيب. ولكن يجب أن تكون حذراً؛ لأنك إذا ما تماديت في الحديث عن نفسك، فستجعل الطرف الآخر يبحث عن فرصة للفكاك منك وإنهاء المحادثة.

ولكن ما الذي يجعلك تصنف شخصاً ما على أنه يتصف بالنرجسية الحوارية؟ حدد علماء النفس بعض العناصر الأساسية للإجابة عن هذا السؤال: عندما يتباهى ويتفاخر، وعندما يعيد توجيه مجرى الحوار نحو الحديث عن ذاته، وإذا كان يتكلم بصوت مرتفع، وعندما يكثر من استخدام الجمل التي تبدأ بالضمير "أنا" ويكثر من الكلام بدون داع، وعندما يبدو عليه "الشرود" أثناء تحدث الآخرين. ليس من الغريب إذن أن النرجسية الحوارية أمر غير مستحب على الإطلاق، وينتهك مبدأ الأخذ والرد اللازم أثناء المحادثات.

فما الذي يمكن أن يفعله الناس عند التعامل مع شخص يتصف بالنرجسية الحوارية؟ تظهر الأبحاث أنه بينما يحاول البعض تغيير الموضوع، إلا أن الغالبية العظمى من الناس يلجئون إلى استجابة أكثر سلبية. فهم يبدون عدم اهتمامهم بهذا الشخص، ثم يبحثون عن طريقة لإنهاء المحادثة.

لذلك، إذا ما لاحظت أن بوادر الملل قد بدأت تظهر على الآخرين، وبدت عليهم الرغبة في إنهاء المحادثة معك أثناء كلامك عن نفسك وتمجيدها، يجب أن تنتبه. فمن الجائز أنك تفرط في هذا الأمر، وربما تكون هذه إشارة على أنه يتعين عليك الآن أن تغير الموضوع للكلام عن "أحد غيرك".

عليها، وكان ينحني تجاهها حتى لا تفوته أي كلمة من كلامها، كما كان يبتسم لها، وينظر في عينيها مباشرة. وقد استهل المقابلة بسؤالها عن تفاصيل يومها، ثم سألها أسئلة كثيرة عن حياتها وهواياتها واهتماماتها وعملها، كما سألها عن رأيها في بعض الأحداث الجارية، وكذلك عن نوعية الأفلام والمسرحيات التي تحب مشاهدتها. وقد كان يصغي لإجاباتها بانتباه شديد، ويعقب عليها بأسئلة أخرى. كما كان يكرر اسمها باستمرار في تعليقاته أو وهو يوجه لها أي سؤال. أعجبت سوزان إلى حد كبير باهتمامه الزائد بها، وبحيويته، وتركيزه عليها. لم يكن سام يمتدحها بصورة مباشرة، ولكن اهتمامه بها في حد ذاته جعلها تشعر بأنها امرأة جذابة، وبأنه يفهمها. ولكن أثناء المقابلة، أدركت سوزان أنه قد سألها كثيراً عن نفسها، ولكنه لم يخبرها بالكثير عن نفسه. والحقيقة هي أنه لم يعطها إلا فرصة بسيطة لسؤاله عن نفسه. باختصار، كانت المحادثة من جانب واحد إلى حد كبير.

لقد أغدق عليها سام انتباهه واهتمامه. صحيح أن هذا قد ترك لديها أثر إيجابي عنه بصفة عامة، إلا أنه قد أثار في ذهنها بعض التساؤلات: "هل سام شخص انطوائي بطبيعته، ولا يرغب في الانفتاح للآخرين والتواصل معهم؟"، و"ماذا كان دافعه وراء هذا الاهتمام الكبير بي؟"، و"هل هذه هي طريقته عندما يقابل أشخاصاً لأول مرة، وبالتالي فاهتمامه بي ليس موجهاً لشخصي أنا بالتحديد؟". وعندما أشارت له سوزان إلى كل هذا بعد ذلك في جلسة التقييم، أوضح لها سام أنه يحاول دائماً أن يجذب انتباه الفتيات في أول مقابلة، بل إنه حتى يخطط مقدماً للأسئلة التي سيطرحها. ولكنه أكد لها أنه لم يكن يعرف أن هذه الطريقة تجعله يبدو شخصاً انطوائياً أو تجعل اهتمامه لا يبدو صادقاً. لم يكن سام يدرك أنها قد فسرت اهتمامه المفرط بها وأسئلته المستمرة لها على أنها محاولة منه للسيطرة على المحادثة، كما رأت أنه بذلك قد حد من فرصتها لمبادلته اهتماماً باهتمام.

تمتدح أم لا تمتدح؟

يتساءل عدد كبير من عملائنا عما إذا كان من الواجب عليهم مدح وإطراء الآخرين في المواقف الاجتماعية أو الخاصة بالعمل، وعن كيفية القيام بذلك. هل يمكن أن يستهويهم هذا، أم أنه سيوصل لهم رسالة عكسية؟ ونحن نرى أن إطراء الآخرين أمر جيد، وسيجعلك تترك لديهم انطباعاً جيداً. وهو يجعل المتلقي يشعر بالتقدير والاحترام، وعادة ما يجعله يشعر بإعجاب أكبر تجاه من يقوم بامتداحه.

ولكن التركيز مهم هنا. فمن بين كافة المميزات والسمات التي يمكن أن تمتدحها في شخص ما عند مقابلته للمرة الأولى، تعتبر الإنجازات أو المواهب الشخصية أكثرها أمناً. وقد لاحظنا

أن عملاءنا يشعرون بشكل عام بأنهم فخورون بإنجازاتهم، ويحبون الكلام عنها. كما لاحظنا أيضاً أن أسلوب اختيار الزي يعد من الأمور التي يمكن امتداحها في الآخرين. وقد وجدنا أن الآخرين يستجيبون بشكل أفضل لامتداح طريقتهم في اختيار أزيائهم، فهي تعكس اختيارهم الشخصي، مما يستجيبون لامتداح أجسامهم، الأمر الذي قد يمثل حساسية بالنسبة لهم.

الإطراء سوف يجعلك تصل لبعيد

عادة ما يبدو الأمر واضحاً جداً عندما يحاول شخص ما الفوز بالحظوة عند شخص آخر ونيل استحسانه. ولكن ماذا لو كنا نحن المستهدفين بالإطراء والمديح وعبارات المجاملة؟ كيف يؤثر هذا على مشاعرناتجاه الشخص الذي يكيل لنا هذا المديح والإطراء؟

وقد حاول الباحثون الإجابة عن هذين السؤالين، وفي إحدى الدراسات، طلبوا من المشتركين قراءة وصف مدحي، سواء لهم أو لأشخاص آخرين، على أساس أن هذا الوصف قد كتبه أشخاص "غرباء" (مشتركون في دراسة أخرى ولكن مجهولون بالنسبة للمشتركين في الدراسة الأولى)، بناءً على معلومات قد تلقوها عنهم. والحقيقة أن كل المشتركين كانوا قد تلقوا وصفاً إيجابياً واحداً، كتب بمعزل عن أي معلومات شخصية عنهم.

وقد أظهرت النتائج أن المشتركين عندما تم امتداحهم مقارنة بأشخاص آخرين، قد أظهروا إعجاباً بالشخص الذي امتدحهم، وتحسنت حالتهم المزاجية، وكان هذا صحيحاً بغض النظر عن دوافع الشخص الذي قدم المديح، وبغض النظر عما إذا كان هذا الوصف يتطابق مع صورتهم عن ذاتهم. وبالإضافة إلى ذلك، فقد توقع كل مشترك أنه إذا ما حدث في المستقبل تعامل بينه وبين من قام بكتابة هذا الوصف، أن من الممكن أن يشعر تجاهه بإعجاب أكبر.

ونلاحظ هنا أن المشتركين الذين تلقوا المديح لم يضعوا في اعتبارهم أبداً أن الطرف الآخر يمكن أن يكون غير صادق في مديحه. والسببفي هذه الظاهرة ربما يرجع إلى أن معظم الأشخاص الأسوياء نفسياً يقدرون ذاتهم بدرجة كبيرة ويعتقدون أنهم "فوق المعتاد" في معظم سماتهم ومميزاتهم، وبالتالي فالمديح يتسق تماماً مع تلك الصورة الذاتية، ويبدو منطقياً وسهل التصديق.

وقد استنتج الباحثون من ذلك أن "الناس يحبون من يمتدحونهم، ويميلون إلى الاعتقاد بمصداقيتهم وأمانتهم، رغم أنه قد تكون هناك إشارات في الموقف توحي بعكس ذلك".

كما أن طريقة تقديم المديح مهمة أيضاً. بعض الناس لا يحبون أن يمتدحهم الآخرون بعبارات صريحة مباشرة، على سبيل المثال: "لديك جسد رائع"؛ لأن هذه الطريقة تفرض عليهم الاستجابة لهذا المديح. وعادة ما يكون أمام الطرف المتلقي للمديح هنا خياران: إما أن يشكر الطرف الآخر بطريقة مهذبة، وإما أن ينكر هذا المديح بصورة محرجة: "حسناً، ولكنني بدينة من الجانبين، ولا يعجبني هذا". ولكن على الجانب الآخر، فعبارات المديح والمجاملة التي تقدم بطريقة تعزز من تدفق وانسياب المحادثة تشعر معظم الناس بالارتياح، وتعتبر وسيلة لمزيد من الانخراط في المحادثة. على سبيل المثال: "جميل أنك تمارس تمارين اليوجا، ويبدو أنها قد أفادتك كثيراً". هنا يعطي مقدم المديح الطرف الآخر الفرصة للكلام بتفصيل أكبر عن اهتماماته الشخصية، بطريقة تعمل على مواصلة تدفق المحادثة، وليس على مقاطعتها.

"التملق" في بيئة العمل

هناك طرق كثيرة لكسب الحظوة لدى الآخرين ونيل استحسانهم في العمل، وهذه تشمل: التملق والمداهنة، والتواضع (الاعتذار مثلا)، وتقديم الخدمات، وتأييد آراء الآخرين والموافقة عليها، والترويج للذات. وقد قام الباحثون بدراسة مدى فعالية هذه الأساليب، عندما تستخدم مع المرءوسين والزملاء والرؤساء في العمل.

وتظهر النتائج بشكل عام أن كل هذه الأساليب تحقق الغرض المرجو منها، على الأقل إلى حد ما. فالأشخاص الذين يستخدمونها يفوزون بحب وإعجاب الآخرين، ويحصلون على تقييمات أفضل في العمل. كما أن هذه الأساليب قد حققت ثمارها مع الجميع، ولكنها حققت عند استخدامها مع المرءوسين والزملاء نتائج أفضل مما حققته عند استخدامها مع الرؤساء. وقد ثبت أن أكثر هذه الأساليب نجاحاً مع الرؤساء كان التملق والمداهنة، وأقلها نجاحاً كان الترويج للذات. كما أوضحت النتائج أنه عندما تكون محاولة نيل الاستحسان وكسب الحظوة أكثر وضوحاً، ويكون ظاهراً أن الشخص الذي يفعل ذلك لديه أهداف ودوافع معينة، فإن تأثير هذه الأساليب يتضاءل.

لذلك فمن الممكن أن تحظى بحب وإعجاب الآخرين بشكل أكبر، وتحصل على تقييمات أفضل، إذا ما بذلت جهداً في سبيل ذلك. ولكن يجب أن تفعل ذلك بحرص، وتدرك جيداً أن محاولة الترويج لذاتك بصورة نشطة وإظهار رغبتك الواضحة في إثارة إعجاب الآخرين والتأثير عليهم يمكن أن تأتي بنتائج عكسية. ويجب أن تراعي هذا على الأخص في تعاملك مع رؤسائك في العمل، وتذكر دائماً أن الاعتدال مطلوب هنا.

التقليل من إظهار الاهتمام بالآخرين: الاهتمام غير الواضح

يعتبر "سام"، مندوب المبيعات في شركة الأدوية الذي تحدثنا عنه منذ قليل، والذي أغدق على سوزان بفيض من الاهتمام، أحد العملاء النادرين لدى شركتنا. والسبب هو أن أسلوب الكثيرين من عملائنا مختلف تماماً عن أسلوبه؛ فهم مقلون تماماً فيما يظهرونه من اهتمام بالآخرين. وهم يميلون إلى عدم التركيز على الآخرين بشدة، وعدم توجيه أسئلة كثيرة لهم، ويترددون في التعبير عن الانجذاب تجاههم أو الاهتمام بهم، وبدلاً من ذلك، يتحدثون عن أنفسهم وعن قضايا موضوعية، كالأحداث الجارية مثلاً. وهم لا يظهرون قدراً كبيراً من الاهتمام بالآخرين لأنهم لا يريدون أن يظهروا أقل قيمة منهم، أو بمظهر المحتاج لهم، أو لا يريدون التعرض للرفض. وربما يشعرون في بعض الأحيان بالخوف تجاه نقاط القوة لدى الآخرين، ولا يريدون معرفة المزيد عنهم أو الاعتراف بهم وتقديرهم؛ لأن هذا سوف يعزز ما بداخلهم من مشاعر الدونية والإحساس بالنقص. وهناك أشخاص كثيرون قد اعتادوا على عدم إظهار قدر كبير من الاهتمام بالآخرين في مقابلاتهم الأولى معهم، حتى عندما يكون لديهم فضول حقيقي.

ولكن رغم أن هذا الأسلوب ربما يبدو "مأموناً"، إلا أنه يشتمل على بعض السلبيات. فإظهار الاهتمام بالآخرين أمر معد، ولذلك إذا ما أظهرت اهتمامك بهم، وأبديت لهم الحب والإعجاب والاحترام، فالمرجح بشكل أكبر أنهم سيبادلونك نفس المشاعر، وهو ما لن يحدث في حالة ما إذا كانوا لا يعرفون مدى اهتمامك بهم أو مدى ما تشعر به من انجذاب نحوهم. وهكذا، إذا ما أبديت اهتمامك بشخص ما، فالمرجح بشكل أكبر أن تصبح أنت أيضاً موضع اهتمامه.



فحص ذاتي:

هل لا أجد صعوبة في التعبير عن الاهتمام الحقيقي والاحترام لشخص قابلته لتوي، حتى إذا كنت أشعر بأنني أقل منه شأناً بطريقة ما؟

الطريقة الثالثة: الاهتمام الواثق

لنأخذ الآن عميلة أخرى من عميلاتنا، وتدعى "آمي"، وهي مدرسة شابة، وكانت قد أجرت هذه المقابلة "التمثيلية" مع مستشار شركتنا على أحد المقاهي. وفيما يلي جزء من الحوار الذي دار بينهما:

آمي: ما الذي تحب فعله على سبيل الاستمتاع؟
نيك: حسناً، أقوم بتصوير أفلام الفيديو على سبيل الهواية، وقد قمت حتى الآن بتصوير عدد منها لأصدقائي وعائلتي، فقط على سبيل الاستمتاع، وليس بغرض الاحتراف.
آمي: شيء رائع حقاً. إنني لم أقابل أحداً من قبل قام بتصوير فيلم بشكل فعلي، رغم أن الكثيرين ممن أعرفهم يمتلكون كاميرات فيديو. ولكن كيف قررت القيام بهذا الأمر؟
نيك: لا أعرف بالتحديد، ولكن لي بعض الأصدقاء يعملون في المسرح، وأعتقد أنهم مَن رسخوا الفكرة في ذهني.
آمي: يبدو أنك شخص مبدع، وهذا شيء رائع بحق. أنا أيضاً أود أن أصبح أكثر إبداعاً؛ فلديّ قدر من الموهبة في الموسيقى، ولكنني لم أستكشف هذا الأمر بجدية حتى الآن.

شعر نيك هنا بتقديرها لإنجازه المبدع في مجال التصوير. وقد أظهرت آمي اهتماماً حقيقياً به، وامتدحته وأثنت عليه بطريقة جعلته يشعر بالارتياح، وبالرغبة في مواصلة الحديث معها، مما جعله يخبرها بالمزيد عن نفسه. كما أن الطريقة التي استجابت بها لإجاباته أعطته الفرصة بعد ذلك ليظهر اهتمامه بها هو الآخر. وقد واصلا الحوار معاً بحماس وحيوية، حيث تحادثا حول عدد كبير من الموضوعات، واستطاع كل منهما فهم الآخر بسهولة.

إن أمامك، مثل آمي، الكثير الذي يمكنك تحقيقه من خلال التعبير عن اهتمامك الحقيقي بالآخرين. فإظهار الاهتمام بالآخرين يجعلهم يشعرون بتقديرك وفهمك لهم، وبأنهم يتمتعون بالجاذبية. وكل هذه الفوائد تجعل الطرف الآخر أكثر انفتاحاً للتواصل معك. وطالما أنك تظهر هذا الاهتمام بطريقة صادقة تعزز من تدفق المحادثة ولا تقلل من تقديرك لذاتك أو تنتقص من صورتك أمام الآخرين، فمن المرجح أن هذا سيجعل الانطباع الأول عنك انطباعاً جيداً. وقد استطاعت آمي في الموقف السابق، من خلال إظهار الاهتمام بنيك بطريقة بسيطة وسهلة للغاية، أن تبدو واثقة بنفسها، ومتناغمة مع ذاتها، الأمر الذي جعله يراها شخصية جذابة للغاية.

ملخص

الاهتمام هبة يمكنك أن تمنحها للآخرين. ومعظم الناس يريدون من يفهمهم، وسيقدرون اهتمامك بهم وتركيزك عليهم. وأنت عندما تقابل أناساً للمرة الأولى، لا تعرف عنهم إلا القليل جداً بجانب مظهرهم الخارجي، وربما تصل إلى افتراضات سريعة قد أو قد لا تعكس حقيقتهم. وإظهار اهتمامك بالتعرف عليهم أكثر، وتقديرك لهم كما هم، سوف يجعلهم على الأرجح يبادلونك اهتماماً باهتمام، ويضع أساساً للتواصل بينك وبينهم.

وتتضمن عملية إظهار الاهتمام بالآخرين توجيه طاقتك الجسدية تجاههم من خلال النظر إليهم مباشرة، والميل ناحيتهم، والاستجابة لهم بطريقة غير لفظية. كما تتضمن أيضاً توجيه أسئلة إليهم، والإصغاء لهم بدقة وفعالية، والاستجابة لكلامهم بطريقة مناسبة. أما أسلوبك في إظهار هذا الاهتمام فيتضح من خلال مدى ما تبديه من فضول تجاههم، ومن خلال الطريقة التي تمتدحهم وتطريهم بها، أو تبدي بها تقديرك لهم.

وبينما تقوم بقراءة الجدولين التاليين، فكر في الطريقة التي تظهر بها اهتمامك بالآخرين في أول محادثة معهم. هل تدرك الطريقة التي تعبر بها عن انتباهك لهم واهتمامك بهم؟ هل تعبر عن اهتمامك بوضوح وبدون تحفظ أم يغلب عليك الخجل؟ أي نوع من الاهتمام تظهره للآخرين؟ مرة ثانية، فكر في كل سلوك من السلوكيات الواردة في الجدولين، وضع أمامه علامة لتحدد ما إذا كنت تقوم به عادة أو أحياناً أو نادراً.

سلوكيات إيجابية تتعلق بإظهار الاهتمام بالآخرين				
عندما:	*ربما تبدو:*	*هل أفعل ذلك؟*		
		عادة	أحياناً	نادراً
تميل ناحية الطرف الآخر وهو يتكلم	مهتماً به، منجذباً إليه، إيجابياً			
تتواصل معه بالعين	مهتماً به، مدركاً لقواعد اللياقة الاجتماعية			
تستخدم اسمه أثناء المحادثة	مركزاً عليه، مرتبطاً به، منتبهاً إليه			
تطرح عليه بعض الأسئلة	مهتماً به، منجذباً إليه			
تصغي إليه بفعالية .	غير مستغرق في ذاتك، مستغرقاً معه، مركزاً عليه			
تمتدحه أو تعبر عن احترامك له	إيجابياً، متفهماً له، جديراً بالحب			

مواقف سوء تواصل شائعة

عندما:	ربما تعتقد أنك تبدو:	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	هل أفعل ذلك؟ عادة	أحياناً	نادراً
لا تصغي للطرف الآخر بشكل فعال	محايداً	غير مهتم به، رافضاً له، منشغل البال بشيء آخر			
تتحدث عن نفسك بدون أن تسأله أي سؤال عن نفسه	غير متحفظ، شيقاً	أنانياً، غير مهذب، مملاً			
تستحوذ على المحادثة بأن توجه له أسئلة كثيرة	مهتماً به، جذاباً	كتوماً ومتحفظاً، محباً للسيطرة			
تستخدم الأسئلة كوسيلة للتحول إلى الكلام عن نفسك	مهتماً به، مستغرقاً معه	أنانياً ومستغرقاً في ذاتك، غير جذاب			
لا تظهر انتباهك له واهتمامك به	هادئاً وواثقاً بنفسك	غير مهتم به، رافضاً له، فاتر المشاعر			

الفصل السادس

طرح الموضوعات: موضوع المحادثات الأولى

أنت الآن تعرف الأساسين الأولين للانطباعات الأولى: كيف تشجع الآخرين على التحدث والتواصل معك، وكيف تظهر الاهتمام بهم. فماذا بعد ذلك؟ إنك عندما تبدأ في الكلام مع شخص ما، تكون أمامك الفرصة لكي تجعل المحادثة شيقة، وليست مملة. فكيف تفعل ذلك؟ حسناً، يمكنك أن تظهر الأساس الثالث للانطباعات الأولى عندما تطرح وتستكشف موضوعات مختلفة أثناء المحادثة، مستقاة من العالم المحيط بك: عن الحياة والأحداث الجارية والثقافة، وعن ملاحظاتك على كل تلك الأشياء.

فعندما تتحدث عن العالم المحيط بك، فأنت بذلك تقوم بمهمة "تنوير" الآخرين، تلك الهبة الاجتماعية التي تحدثنا عنها من قبل. أنت بذلك تشبع اهتمامهم بالأفكار ووجهات النظر الجديدة. وهذا يظهر خصالك ومميزاتك الجيدة. فعندما تطرح موضوعات تتعلق بالعالم المحيط، تبدو محباً للاستطلاع ومنشغلاً بالحياة ومشاركاً فيها. أما إذا بدا عليك أنك قليل الإدراك أو الاهتمام بالحياة وبالأفكار المحيطة بك؛ فربما تبدو شخصاً مملاً أو مستغرقاً في ذاتك، أو كليهما معاً.

ولكن حتى الشخص الخبير بالحياة والناس وواسع المعرفة والاطلاع يمكن أن يشعر بالحيرة والارتباك عندما يتحدث مع شخص آخر للمرة الأولى. وكل منا قد تعرض لمواقف شعر فيها

بأنه معقود اللسان، وفكر في نفسه قائلاً: "ما الذي سأتحدث فيه مع هذا الشخص؟ هل يجب أن أتحدث عن أحوال الطقس، أم عن هوايتي في صنع نماذج الطائرات، أم عن سعر البنزين، أم عن عملي في إدارة حظر بيع واستخدام الأسلحة؟". بالطبع من السهل أن تفتح موضوعات مختلفة مع أصدقائك؛ فكل منكم يعرف اهتمامات الآخرين، وربما يتشارك معهم في الكثير منها. ولكن عندما تلتقي لأول مرة مع شخص لا تعرفه، فكل منكما يبدو كصفحة بيضاء فارغة بالنسبة للآخر. والطريقة الوحيدة التي يمكن من خلالها أن تعرف الطرف الآخر هي أن تعبر هذا الحاجز، وتستكشف بعض الموضوعات.

وفي هذا الفصل، سنركز على الطريقة التي تناقش بها القضايا الموضوعية؛ تلك التي تتعلق بالعالم المحيط بك، وتعكس طريقتك في تقديم ذاتك للآخرين فكرياً. وهي توضح كيفية معالجتك للمعلومات التي تتلقاها، وإلى أي مدى تمتلك عقلية تحليلية ومبدعة ومتفتحة. وعلى النقيض من ذلك، فالطريقة التي تناقش بها القضايا الذاتية -المعلومات والمشاعر الشخصية- تعكس طريقتك في تقديم ذاتك للآخرين عاطفياً. وسنتحدث عن هذا بالتفصيل في الفصل ٧.

سوف نستكشف هنا عملية وأسلوب ومحتوى تقديم ذاتك فكرياً. ونقصد بالعملية ترتيب طرح الموضوعات الجديدة وطريقة طرحها، ونقصد بالأسلوب طريقة مناقشة الموضوعات، وما إذا كانت المناقشات تتم بشكل تفاعلي أم من جانب واحد، ونقصد بالمحتوى الموضوعات الفعلية التي تثيرها أو تطرحها. سوف نوضح لك كيف أن طريقة الكلام عن الموضوعات أهم بكثير من الموضوعات في حد ذاتها. فبإمكانك مثلاً أن تجعل من قضية أخلاقية مدهشة شيئاً مملاً، لو أنك ببساطة أعطيت الطرف الآخر محاضرة مسهبة عنها. كما أن بإمكانك أيضاً أن تجعل من هوايتك في صنع نماذج الطائرات موضوعاً شيقاً في المحادثات، لو أنك تحدثت عنها بطريقة جذابة وممتعة.

العملية: أساسيات المناقشة

سوف نبدأ بالحديث عن أساسيات المناقشة. ونقصد بتلك الأساسيات الترتيب الذي تطرح به الموضوعات المختلفة، وكيف تطرح الموضوعات وتستجيب لها، وكيف تتحقق من اهتمام الآخرين بالموضوعات التي تطرحها.

الترتيب المعتاد

رغم أن لكل محادثة أولى طابعها الجديد والمميز، فهناك قواعد معينة لفتح المناقشات. والحقيقة هي أن هناك تتابعاً شائعاً ومتعارفاً عليه عند مناقشة قضايا موضوعية مع شخص قابلته لتوك.

فنحن عادة ما نبدأ بحديث "تمهيدي" عن أشياء عامة أو مشتركة، ثم ننتقل إلى الحديث عن بعض "الحقائق"، ومنها ننتقل بسهولة إلى "الجانب الشيق" في المحادثة، حيث يعبر كل طرف عن أفكاره وآرائه ومواقفه المختلفة. وإذا طبقت هذا التتابع، فالمرجح أنك ستجعل الآخرين يشعرون معك بمزيد من الارتياح. كما يمكن أن يجعل هذا التتابع استهلال المحادثات أمراً أكثر سهولة، وخصوصاً في المواقف التي لا تعرف فيها من أين تبدأ.

المستوى ١. الموضوعات التمهيدية: أين نحن

عادة ما تدور الموضوعات الاستهلالية في المحادثات الأولى عن البيئة الحالية أو الموقف الحالي -كيفية الوصول إلى مكان المقابلة، وأحوال الطقس، والمكان المحيط- كما أوضحنا في الفصل ٤. ومن الضروري تقريباً أن تتم الإشارة إلى بعض الأمور المتعلقة بالبيئة المكانية أو الزمانية الحالية. بعد ذلك يبدأ الطرفان عادة في استكشاف إن كان هناك أصدقاء مشتركين بينهما أو كانت هناك أي صلات أخرى مشتركة. والقيام بهذه الخطوة التقليدية يساعد الآخرين على ربطك بعالمهم، والشعور معك بالارتياح.

المستوى ٢. الحقائق: ماذا يحدث

ما الذي تتحدث عنه بعد أن تحدثت عن أحوال الطقس مثلاً؟ هناك لحظة خطيرة، وأحياناً ما تكون محرجة، وهي تلك التي تلي الانتهاء من الكلام عن الأمطار وأحوال الطقس أو غير ذلك من الموضوعات التمهيدية، وهي اللحظة التي يتعين فيها على أحد الطرفين أن "يبادر" بطرح موضوع ما. إن بعض المحادثات الأولى يمكن أن تبدو كصيد السمك؛ حيث تلقي بموضوع ما، وترى إن كان الطرف الآخر سيلتقط الطعم. ونحن عادة ما نستهل الكلام عن موضوع معين بالإشارة إلى حقيقة ما: "هل سمعت عن...؟". وهناك سبب وجيه وراء القيام بذلك وهو أن الحقائق تعتبر شيئاً مأموناً، والاحتمال بسيط أن تنطوي على إساءة لأحد أو تؤدي إلى نشوء الصراع.

المستوى ٣. الجانب الشيق: الأفكار والآراء

رغم أن الحقائق تكون "مأمونة الجانب"، إلا أنها عادة لا تكون على نفس الدرجة من التشويق كالأفكار والآراء والمواقف التي يكشف عنها الطرفان، والتي تعتبر أكثر تشويقاً بكثير. ونحن غالباً ما نقرر من خلال المناقشات التي تتم على هذا المستوى مدى رغبتنا في تطوير علاقتنا بالطرف الآخر. غير أن الأفكار والمواقف والآراء تعتبر أكثر خطورة من الحقائق؛ فالخوض في "محيط الأفكار" قد يعرض الطرفين لخطر الكشف عما بينهما

مواقف التجانب

ما الذي يجعل الآخرين ينجذبون إليك؟ قام علماء النفس بدراسة الكثير من العوامل المؤثرة في هذا الأمر، بما فيها الصفات الجسدية، والتعاون، والذكاء. ومن النتائج القوية التي تم التوصل إليها أن الآخرين ينجذبون إليك إذا كنت تتبنى نفس مواقفهم في الموضوعات الحياتية: رعاية الأبناء، وقوانين الرعاية الاجتماعية، والتدخين، وغيرها من الموضوعات الأخرى.

فما السبب في ذلك؟ بداية، أنت عندما تتبنى نفس مواقف الطرف الآخر، فإن هذا يعتبر شكلاً من أشكال التأييد يثبت قدرته على الوعي والإدراك، وعلى تفسير العالم المحيط به بطريقة صحيحة، وعلى التوقع الجيد لما يمكن أن يحدث. وهناك سبب آخر، وهو أن الآخرين يفترضون بصورة طبيعية أنهم سيكونون محل إعجاب من يشاركونهم نفس المواقف. لذلك، إذا ما وافق رأيك رأي الطرف الآخر بخصوص تطبيق عقوبة الإعدام مثلاً، فسيفترض هو أنك ستشعر تجاهه بالإعجاب أكثر مما لو كنت قد اختلفت معه في الرأي في هذه المسألة. ولأنه يفترض أنك ستشعر تجاهه بالإعجاب، فسيشعر تجاهك بالإعجاب هو الآخر.

فإذا ما أردت أن يتلقاك الآخرون بطريقة إيجابية، فأظهر لهم المواضع التي تجمعكم فيها مواقف متماثلة. وركز دائماً على البحث عن الجوانب التي تتفق فيها معهم، مع تجنب تلك التي تعتبر موضع خلاف. وتذكر أن أي إنسان يحب دائماً أن يسمع من الآخرين عبارة: "نعم، أنت على حق"، وليس عبارة: "لا، أنت مخطئ".

من اختلافات في المبادئ والقيم. وهذا هو السبب في أننا عادة ما نستهل المحادثات بالموضوعات التمهيدية والحقائق التي لا خلاف عليها، ومن ثم ننتقل إلى التعبير عن الأفكار والمواقف والآراء.

اختلاف المواقف

بالطبع ليست كل محادثة أولى تتبع هذا الترتيب، وبعض المواقف على وجه الخصوص تتيح لك أن تنتقل بسرعة إلى موضوعات "المستوى ٣"، وهي كما قلنا من قبل تعتبر الجانب الشيق في المحادثات. على سبيل المثال، عندما تحضر اجتماعاً تم عقده لمناقشة موضوعات عامة أو مشتركة، كاجتماع المجلس المحلي مثلاً، فستميل إلى الانتقال مباشرة إلى موضوعات "المستوى ٣"، لأنك في مثل هذه المواقف تعرف بالفعل أن هناك اهتمامات مشتركة بينك وبين الآخرين. وربما تبدأ المحادثة في مثل تلك المواقف بالكلام عن الموضوع الأساسي المشترك

-على سبيل المثال، عن القوانين الجديدة لتحديد الأقسام الإدارية في المدينة، ورأيك في تلك القوانين- وتتخطى الموضوعات التمهيدية. أما إذا أردت أن تتعرف على أحد الأشخاص بشكل أفضل في موقف كهذا، فربما يتعين عليك أن تتبع ترتيباً عكسياً في المحادثة، فتنتقل بعد انتهاء المناقشة الخاصة بالموضوع الأساسي إلى الكلام عن المكان الذي تجتمعون فيه مثلاً أو عن الأحداث الجارية، وتتبادلان بعض المعلومات الشخصية.

إلقاء الطعم: طرح الموضوعات

بغض النظر عن الموقف، من المفضل أن تطرح بعض الموضوعات في أول محادثة لك مع الطرف الآخر، بدلاً من عدم طرح أي موضوع على الإطلاق. لنتأمل هذا الموقف الخاص بأحد عملائنا، ويدعى "ليني"، وكان قد التقى بمستشارة شركتنا في مقابلة "تمثيلية" بعد ظهر أحد أيام الشتاء. وفيما يلي جزء من المحادثة التي دارت بينهما:

سوزان: هل تنوي مشاهدة حفل توزيع جوائز "الأوسكار الأسبوع القادم؟
ليني: لا، فأنا لا أذهب إلى السينما كثيراً.
سوزان: وأنا أيضاً، ولكنني أحب أن أرى النجوم الذين يفوزون بهذه الجوائز، وأرى ما يرتدونه من ملابس.
ليني (وهو يومئ برأسه): حسناً، أعرف أن الكثيرين سوف يشاهدون هذا الحفل.
(وقفة)
سوزان: هل قرأت صحيفة "صانداي"؟ من الواضح أنه قد حدث ذوبان للجليد في بعض المناطق القطبية! أعتقد أن ارتفاع درجة حرارة سطح الأرض ظاهرة حقيقية.
ليني: حقاً؟ وما الذي سيترتب على حدوث ذلك؟

مضت سوزان بعد ذلك تشرح له ما قرأته، وظل هو يعلق على كلامها بنفس هذه الطريقة، إلى أن قامت بطرح موضوع آخر، واستمر هذا النمط لما يقرب من ساعة.

وفي جلسة التقييم، أخبرها ليني أنه قد استمتع بالتحدث معها، واعتقد أنه قد أظهر لها اهتمامه بها وحرصه على الانخراط في المناقشة. وقد ذكر أيضاً أنه يحب على وجه الخصوص التحدث مع أشخاص مثلها، ممن يهتمون بأشياء لا يتابعها هو. وقد أوضحت له سوزان أنه بالرغم مما أظهره من اهتمام وانتباه، فقد شعرت بأنها قد تحملت وحدها عبء تدفق المحادثة، كما شعرت بالإحباط بسبب ضعف مشاركته. لقد شعرت بأنها قد حرمت فرصة الحصول منه على أي معلومات مفيدة أو شيقة.

وبشكل عام، إذا لم تقم بإضافة أي أفكار أو موضوعات إلى المحادثة، فمن المحتمل أن

تبدو للطرف الآخر شخصاً مملاً، رغم أنك ربما تكون قد تصرفت بشكل يدل على الاهتمام والانتباه، وشعرت بأنك قد شاركت في الحوار.

عندما لا تعرف ما يمكن أن تتحدث عنه

فيما يلي تلك التجربة التي تعرض لها صديقنا "جاك"، وهو في مطلع الثلاثينات من عمره، وكان قد انتقل حديثاً من ميامي إلى نيويورك سيتي. كان رئيسه في العمل قد دعاه إلى حفل عشاء في منزله. كان جاك يأمل أن يلتقي هناك ببعض الأشخاص الجدد، ولذلك فقد تأنق وتهندم حتى يترك انطباعاً جيداً. وأثناء الحفل، جلس جاك بجوار "فانيسا"، جارة رئيسه في العمل، وهي امرأة هادئة في نفس عمر جاك تقريباً. قدم كل منهما نفسه للآخر، وتبادلا بعض الأسئلة عن وظيفة كل منهما ومكان إقامته وطبيعة علاقته بصاحب الحفل. ثم سادت لحظة صمت محرجة. بعدها سألها جاك عن رأيها في الطعام الذي قدم في الحفل، فأجابته بأنه كان لذيذاً، وأن السمك قد أعجبها بشكل خاص. ثم سادت لحظة صمت أخرى. بعدها سألته فانيسا عن رأيه في مطاعم نيويورك على اعتبار أنه جديد على المدينة، فأجابها بأنه لم تتح له الفرصة إلا لتجربة القليل منها، وبأنها أفضل بالتأكيد من تلك الموجودة في ميامي. وقد وافقته فانيسا على رأيه. وبعد القليل من المحادثة عن بعض الأماكن العامة في نيويورك، وجد كل منهما نفسه يتطلع للانضمام للمجموعة مرة أخرى، على أمل أن ينخرطا في محادثات أخرى.

من الواضح أن جاك وفانيسا لديهما صعوبة في طرح موضوعات تسمح للمحادثة بأن تتدفق. لقد ظلا عالقين في موضوعات المستوى ١، أي الموضوعات التمهيدية؛ فقد تحدثا عن الموقف

وصفة للملل

للأسف، هناك طرق كثيرة يمكن بها أن تكون مملاً.

وقد قم الباحثون بدراسة مشاعر الملل التي تسود التفاعلات والمعاملات الشخصية في بعض الأحيان، حيث طلبوا من المشتركين الاستماع إلى محادثات فعلية وتقييمها من نواح معينة.

وتظهر النتائج أن الأشخاص السلبيين الذين لا يضيفون إلا القليل جداً من المعلومات الموضوعية أثناء المحادثات يراهم الآخرون أناساً مملين، مقارنة بهؤلاء الذين يشاركون مشاركة فعالة، مهما كان محتوى كلامهم. ونحن ننظر إلى هؤلاء الأشخاص السلبيين والأقل مشاركة على أنهم لا يحسنون التواصل، وليس لديهم قدر كبير من الوعي الاجتماعي، كما أننا نشعر بإعجاب أكثر تجاه الأشخاص الأكثر مشاركة وفعالية أثناء المحادثات.

إن الاستجابة للموضوعات التي يطرحها الآخرون، والمبادرة بطرح موضوع واحد أو أكثر أثناء المحادثات لهما تأثير كبير للغاية. فهما يمثلان عنصر تنوير وتشويق للطرف الآخر، كما يظهرانك في صورة إيجابية جيدة.

الذي يجمعهما وعن علاقتهما بصاحب الحفل وعن الطعام الذي قدم، ولكنهما لم ينتقلا إلى موضوعات المستوى ٢، أي الحديث عن الحقائق، وبالتالي لم يطرح أحد منهما أي موضوع محدد للمناقشة، ناهيك عن الوصول إلى المستوى ٣، وهي الجوانب الشيقة في المحادثة. لقد أعد المسرح، وانتهى الفصل الأول، ولكنهما قد فشلا في الانتقال إلى الفصل الثاني.

من المحتمل أنك تعرف أشخاصاً لديهم دائماً الكثير والكثير من الأخبار والمعلومات المفيدة والمثيرة. وهؤلاء الأشخاص البارعون في طرح الموضوعات وإثارة القضايا المختلفة عادة ما يكون التحدث معهم أمراً جذاباً ومثيراً للذهن. فكيف يستطيعون ذلك؟ إن لديهم على ما يبدو معيناً لا ينضب من الموضوعات والأفكار التي تكون في متناول أيديهم دائماً. وبعض هذه الموضوعات ربما تكون مستقاة مما يشاهدونه في التليفزيون أو من قراءاتهم، أو من الجائز أن شخصاً آخر قد حدثهم عنها. ولكن الكثير من موضوعاتهم الشيقة ربما تعبر عن ملاحظات ورؤى وتعليقات خاصة بهم فيما يتعلق بأمور الحياة اليومية. إنهم ماهرون في تجميع الأفكار والمعلومات التي ربما يجدها الآخرون شيقة وجذابة، وكذلك في الملائمة بين طبيعة الموضوعات التي يطرحونها وطبيعة من يتحدثون معهم.

الخروج من المأزق

إذا وجدت نفسك في حيرة، ولا تعرف عن أي شيء يمكن أن تتحدث، يمكنك دائماً أن تلجأ لطرح الأسئلة: "هل سمعت عن...؟"، "ما رأيك في...؟". كان في استطاعة جاك أو فانيسا في الموقف السابق نقل المحادثة إلى المستوى التالي، عن طريق طرح المزيد من الأسئلة، وخصوصاً ما يتعلق منها بموضوعات المستوى ٢ والمستوى ٣ (الحقائق والآراء). على سبيل المثال، كان في استطاعة جاك أن يقول مثلاً: "إنني جديد في هذه المدينة كما أخبرتك، ولذلك فأنا لم ألم بعد بالشئون المحلية المختلفة، فما رأيك في خطة المحافظ الأخيرة بخصوص...؟". كذلك فقد كان في استطاعة فانيسا أن تسأله: "كيف كان الحال في ميامي؟ وما الأخبار هناك؟".

فحص ذاتي

هل أنا قادر على نقل المحادثة إلى ما هو أبعد من مرحلة الكلام عن الموضوعات التمهيدية، وذلك عن طريق طرح موضوعات جديدة للمناقشة؟ هل يمكنني أن أستشعر الموضوعات التي يمكن أن يجدها الآخرون جذابة؟ هل يمكنني أن أجعل المحادثة مثيرة وأضفي عليها الحيوية متى كان هذا ضرورياً؟

التقاط الطعم: الاستجابة للموضوعات

بالطبع تعتبر الاستجابة للموضوعات التي يطرحها الآخرون جانباً مهماً في المحادثات. وإنه لأمر رائع حقاً أن تكون تلك الموضوعات متعلقة بأشياء تعرفها أو ذات أهمية خاصة بالنسبة لك. فإذا سألك أحد عن فريق كرة القدم الذي تشجعه، أو عن الموسيقار الذي تفضله، فسيمكنك عادة أن تتوصل إلى بعض الأفكار والآراء.

الموضوعات التي لا تعرفها

ولكن هناك الكثير من الموضوعات التي لا تعرف عنها أي شيء على الإطلاق. وهذا أحد جوانب المتعة التي تتضمنها مقابلة أشخاص جدد: تعلم أشياء جديدة والتعرف على وجهات نظر جديدة. ولكن أحياناً عندما يطرح الطرف الآخر موضوعاً غريباً عنك، تشعر بالخوف من أن تبدو جاهلاً، وتحاول أن تغير أو تتجاهل هذا الموضوع. ولكن للأسف، فأنت لو فعلت ذلك، فربما يرى الطرف الآخر أنك شخص غير مهذب، وأناني، وغير لبق اجتماعياً.

وفيما يلي جزء من محادثة دارت بين "روب" و"جورج"، وهما زميلان في العمل لا يعرف كل منهما الآخر، وكانا يتجاذبان أطراف الحديث عند ماكينة القهوة في صباح اليوم التالي لعطلة نهاية الأسبوع:

روب: كانت عطلة نهاية الأسبوع مرهقة بحق؛ فقد كان عليّ أن أصطحب ولديّ إلى تمرين كرة القدم، كما كانت عائلة زوجتي في زيارة لنا، ولذلك فقد شعرت بتعب شديد. كنت أتمنى لو كان هناك وقت أطول حتى يمكنني الاسترخاء قليلاً.

جورج: أعرف ما تقصده. أما أنا فكنت مريضاً في العطلة الماضية، ولذلك فقد أتيح لي بعض الوقت للراحة والاسترخاء ومشاهدة التليفزيون. بالأمس فقط شاهدت فيلماً وثائقياً عن "لينكولن"، وقد كان معداً بشكل جيد حقاً. لم أكن أعرف أن...

روب: حقاً؟... لقد فاتتني مشاهدة هذا الفيلم... ولكنني عن نفسي أميل أكثر إلى سماع الموسيقى، وقد شاهدت بالأمس فيلماً عن العصر الذهبي لموسيقى الجاز. كم يعجبني هذا النوع من الموسيقى.

شعر روب، الذي كان لا يعرف إلا القليل عن التاريخ، بجهله عندما تحدث جورج عن الفيلم الوثائقي الذي شاهده، وبالتالي شعر بالحرج لأن متابعة الكلام في نفس الموضوع كانت ستكشف عن جهله. ولهذا لجأ إلى تغيير الموضوع على الفور. غير أن جورج قد اعتبر أن هذا التصرف دليل على أن روب شخص غير مهذب وغير لبق اجتماعياً، وغير مهتم به. هنا كان

سلوك روب على النقيض مما أشرنا إليه من قبل من أن بعض الأشخاص يعمدون بطريقة تكتيكية إلى نقل المحادثة نحو موضوع يمكنهم التفاخر فيه. أما روب فقد عمد بطريقة تكتيكية أيضاً إلى نقل المحادثة بعيداً عن موضوع كان يرغب في الهرب منه وتجنبه.

ولا يتعين عليك أن تكون حسن المعرفة وواسع الاطلاع في كثير من الموضوعات من أجل أن تترك لدى الآخرين انطباعاً إيجابياً. فكل ما عليك أن تفعله هو أن تظهر الفضول تجاه اهتمامات الآخرين أو آرائهم. ومعظم الناس لا يجدون مشكلة أبداً إذا اتضح أن الطرف الآخر غير حسن الاطلاع على الموضوع الذي قاموا بطرحه، بل إنهم في الحقيقة ربما يعتبرون أن هذه فرصة جيدة للتحدث إليه عن موضوع مفضل لديهم. على سبيل المثال، كان في استطاعة روب في الموقف السابق أن يقول: "في الواقع أنا لا أعرف الكثير عن "لينكولن"، فماذا جاء في هذا الفيلم الوثائقي؟"، وفي هذه الحالة كان سيبدو أكثر إيجابية. ولكن إذا ما غيرت الموضوع خوفاً من أن ينكشف جهلك به، فربما يفسر الآخرون سلوكك هذا على أنه عدم اهتمام بموضوع مفضل لديهم، وستبدو في هذه الحالة أقل إيجابية ومشاركة مما كنت ستبدو عليه إذا عبرت بصدق وصراحة عن عدم معرفتك بالموضوع.



فحص ذاتي:

كيف تكون استجابتي عندما يطرح الآخرون موضوعات لا أعرف عنها شيئاً؟ هل أحاول أن أتعلم منهم، أم أحاول المناورة لنقل المحادثة إلى موضوع آخر أعرفه جيداً وأستطيع التحدث فيه بثقة؟



الموضوعات التي تعرفها ولكن لا تحبها

أحياناً ما تقابل شخصاً للمرة الأولى ويطرح موضوعاً تعرف عنه بعض المعلومات إلى حد ما ولكنك لست مهتماً به. ويصبح هذا الأمر صعباً ومحرجاً على وجه الخصوص عندما يستفيض هذا الشخص في التحدث عن هذا الموضوع بإسهاب وتفصيل. وفيما يلي تلك التجربة التي تعرضت لها عميلتنا "هانا"، والتي كانت تجلس بجوار "راي" في الطائرة التي كانت متجهة من بوسطن إلى دالاس ذات مساء. فأثناء الرحلة، قدم لها راي نفسه وبدأ معها المحادثة:

وسائل تناول الموضوعات

هناك صورة شائعة لمناقشة الموضوعات بالرغم من أنك قد لا تلاحظها. فشخص ما يطرح موضوعاً معيناً، ويتم مناقشته بطريقة معينة. كيف يحدث هذا؟
توصل الباحثون إلى أن هناك طريقة شائعة لطرح أي موضوع. وهي لا تتم دائماً بنفس الترتيب، ولكن بعض عناصرها هي توجيه الأسئلة ومناقشة سلوك معين وعرض الحقائق ومناقشتها. فمثلاً، إذا كنت تتحدث عن الرياضة، فربما تسأل: "هل شاهدت مباراة فريق ميتس ليلة أمس؟"، وبعد ذلك تنتقل إلى السؤال التالي: "لا أستطيع أن أصدق أنهم سحبوا الرامي في الجولة الرابعة"، ثم تسأل قائلاً: "هل تعرف شيئاً عن راميهم الجديد؟ لقد سمعت أنه مصاب". بعد ذلك قد تنتقل إلى موضوع آخر مثل السفر أو السياسة، وتبدأ العملية بأكملها من جديد: قليل من الأسئلة والأجوبة والتحدث عن سلوك معين وعرض ومناقشة الحقائق. وهكذا الحال مع الموضوع التالي.
وإدارة الموضوعات بهذه الطريقة في أي محادثة تتكرر مرة بعد أخرى مثل الدوائر. إنها وسيلة مفيدة. وهي تكون سهلة الاستخدام بشكل خاص عندما تقابل موضوعاً لا تعرف شيئاً عنه. فمثلاً، إذا طرح أحد الأشخاص موضوعاً عن السجاد الشرقي وكنت لا تعرف شيئاً عنه، فابدأ ببعض الأسئلة مثل: "هل لازال الشرقيون يصنعون السجاد بنفس الطريقة التي كانوا يصنعونه بها منذ قرون؟"، وهكذا. فهذا يمنحك مرونة وسلاسة حوارية.

راي: مرحباً، اسمي راي. هل تعيشين في دالاس؟

هانا: لا، أنا من بوسطن، وأنت؟

راي: كنت في بوسطن لحضور أحد المؤتمرات. إنه حدث يقام سنوياً، وكان بالفعل مثيراً هذا العام. إنني أعمل في مجال أجهزة الغسيل. هل تعرفين أي شيء عن هذا المجال؟

هانا: لا، في الواقع لا أعرف الكثير عنه.

راي: معظم الناس لا يعرفون إلا القليل عنه، لكن هناك تطوير كبير في هذا المجال. إنني أعمل لدى شركة جديدة نسبياً تدعى سمارت واش؛ هل سمعت عنها؟

هانا: سمارت واش؟ لا أعتقد ذلك.

راي: حسناً، ما نوع الغسالة التي تستخدمينها؟

هانا: لست متأكدة في الواقع؛ فقد كانت ضمن المنزل الذي اشتريناه العام الماضي. أعتقد أنها مايتاج.

راي: حسناً، مايتاج ماركة رائعة، ولكن سمارت واش هي الرائدة في مجال تنعيم الملابس والسرعة العالية. هذه الميزة وحدها كفيلة بأن تصنع فارقاً هائلاً في الكيفية التي تبدو بها الملابس بعد الغسيل. بالمناسبة هل تفضلين نوعية معينة من الأقمشة؟
هانا (وهي تنظر إلى الممر كي ترى ما إذا كانت هناك مقاعد أخرى متاحة، ثم تعود إلى راي): إنني لم أفكر في هذا الأمر أبداً، لكنني أرى أنه يمكن أن يكون مهماً. عن نفسي أنا أستريح من الأمر برمته، وأرسل الملابس إلى المغسلة.

راي كان يحاول بالفعل أن يشرك هانا في موضوعه المفضل. لقد كان يريد أن يفتح حواراً معها. لكن بعد دقائق قليلة من التحدث في موضوع الغسيل، وقبل أن تأتي عربة المشروبات عبر الممر، استأذنت هانا وقالت إن لديها بعض الأمور التي ينبغي عليها أن تفعلها. وجذبت حقيبتها ووجدت مقعداً في المؤخرة وجلست فيه.

لم يستحوذ راي الجالس في المقعد المجاور لهانا على إعجابها. فلأنه كان يركز على موضوع لم تكن هي مهتمة به، فقد رأت راي رفيقاً مملاً. قد يكون راي ممن يشعرون بعدم الارتياح إزاء مقابلة أشخاص جدد ويتشبثون بموضوعات واثقين منها في نفس الوقت الذي قد يكون لديهم اهتمامات أكبر وأوسع. لكن هانا لم تكتشف هذا أبداً. والأرجح أنه لم يكن الانطباع الأول الذي تركته لدى راي جيداً، خصوصاً بعد خروجها المفاجئ.

على ما يبدو أن هانا لم تعبأ بالانطباع الذي أخذه راي عنها. لكن لو افترضنا أنها كانت تريد أن تترك انطباعاً إيجابياً لديه لأنهما كانا على صلة بأشخاص مشتركين، أو كانت مهيأة نفسياً لمحادثة جيدة، فما الذي كان يمكن أن تفعله بشكل مختلف؟ ربما كان هذا الأمر صعباً، لكن لو أنها حاولت أن توجه دفة المحادثة نحو موضوع آخر، لربما خاض كل منهما تجربة أكثر إمتاعاً. غالباً ما نشعر بأنه ليس من اللائق أن نغير الموضوع عندما نكون غير مهتمين، لكننا إذا قمنا بهذا فقد نصنع معروفاً بأنفسنا وبشركائنا في المحادثة. فنحن نريح أنفسنا من الملل، ونتيح لهم فرصة تعلم شيء جديد والارتباط بنا. معظم الناس يرغبون في هذه الفرصة لكنهم لا يعرفون كيفية الوصول إليها. ومعظمهم يفضلونها بوجه عام على الإعراض المباشر.

لنتخيل الآن الحوار وهو يسير بشكل مختلف إلى حد ما:

راي: ... هذه الميزة وحدها كفيلة بأن تصنع فارقاً هائلاً في الكيفية التي تبدو بها الملابس بعد الغسيل.
هانا: واو، يبدو أنك تعرف الكثير فعلاً عن الغسيل! بالنسبة لي أعترف أنني لا أنفق الكثير من الوقت في هذا الأمر. فأنا أحب الخروج كثيراً، وأهوى مشاهدة الأفلام السينمائية. هل شاهدت فيلم...؟

بالرغم من أنه ليس هناك ما يضمن أن يكون راي مهتماً بالسينما، إلا أنه كان من الممكن أن يدرك أنه جعل موضوع المناقشة مقصوراً على الغسيل فقط. وربما كان من الممكن أن يسعى لسماع شيء عن اهتمامات هانا. بالتأكيد هانا لم يكن لديها الكثير لتخسره. وتغيير الموضوع بشكل مفاجئ نتيجة لعدم الارتياح، كما فعل روب في المثال السابق، قد لا يكون أمراً جذاباً. لكن تغيير الموضوع بعد سماع شخص ما يعد سلوكاً من سلوكيات الحفاوة الاجتماعية.

فحص ذاتي:

عندما أكون غير مهتم بموضوع معين، هل أستسلم للملل أم أخرج من الموقف أم أبادر بتغيير الموضوع؟

التثاؤب

أحياناً عندما تكون مهتماً اهتماماً فعلياً بموضوع معين، فمن الممكن أن تتصرف مثل راي وتتحدث أكثر مما تتسع له اهتمامات الطرف الثاني. هذا هو السبب وراء كون تقليلك من المناقشات الخاصة بموضوعاتك المفضلة وتأمل الإشارات التي تصدر عن الآخرين في المحادثات الأولى يعد أمراً جيداً.

وأفضل هذه الإشارات أو الدلائل تتمثل في لغة الجسد التي يستخدمها الطرف الآخر في المحادثة. فإذا كان ينظر بعيداً عنك أو غير منتبه لك أو غير منهمك معك في الحديث، فالأرجح أنه قد أصبح يشعر بالملل أو نفاد الصبر. إذا لاحظت حدوث ذلك، فبإمكانك أن تستخدمه كعلامة على وجوب تغيير الموضوع أو طرح سؤال. فمثلاً راي عجز عن الاستجابة للغة هانا الجسدية عندما نظرت بعيداً عنه. وهذه السلوكيات المعبرة عن الملل قلما يتم التظاهر بها؛ فهي بوجه عام تعكس المشاعر الحقيقية للناس. وإذا حدث وتم التظاهر بها، فعادة ما يتم المبالغة فيها كي توصل رسالة للمتحدث مفادها عدم الاهتمام.

وعلى الجانب الآخر، الإيماء بالرأس والتواصل بالعين والابتسام والميل في اتجاه الطرف الآخر في الحوار جميعها مؤشرات تدل على الاهتمام. إذا رأيت هذه العلامات، يمكنك أن تفترض أن الآخرين يشاركونك نفس الحماس. لكن احذر من خداع لغة الجسد. فمعظم الناس

يتظاهرون بالاهتمام، على الأقل بين الحين والآخر؛ فيومئون برءوسهم ويبتسمون حتى بالرغم من أنهم يشعرون بأنهم لا يستطيعون أن يطيقوا المحادثة أكثر من ذلك.

الفحص والإنهاء

إذا كنت تريد أن تحدد مدى الاهتمام بموضوعك، فلديك على الأقل خياران. فبإمكانك أن تفحص وتتبين مدى الاهتمام بموضوعك، أو تنهي الموضوع وترى ما إذا كان السامع سيطلب منك المزيد من المعلومات. وحتى تفحص وتتبين، يمكنك أن تطلب تقييماً بشأن مدى تجاوب الآخرين معك في الموضوع قبل التوغل فيه أكثر؛ كما الحال في قولك: "إذا كنت مهتماً فعلاً بالأمر، يمكنني أن أخبرك بالمزيد من التفاصيل". هذا شيء جيد. لكن احذر: قد يجد الناس صعوبة في إخبارك في أول لقاء بأنهم في حقيقة الأمر غير مهتمين. لذلك فإنهم قد "يخدعونك لفظياً" ويقولون: "أجل، بالتأكيد أنا مهتم..." كي يكونوا مهذبين معك.

الخيار الأفضل هو أن تختصر وتعطي النقاط المهمة ثم تنهي الموضوع. فمثلاً راي كان من الممكن أن يصف باختصار مؤتمره ثم ينهي هذا الموضوع بقوله: "على أية حال، بوسطن مدينة عظيمة وممتعة". بهذه الطريقة يمكن أن يصبح لدى هانا خياران، إما أن تقوم بتغيير الموضوع، وإما أن تطرح أسئلة إضافية عن نفس الموضوع إذا كان يستحوذ على إعجابها؛ دون أي خوف من أن تكون قد أساءت الأدب معه. أيضاً راي كان بإمكانه أن يعيد دفة الحوار إلى هانا بشكل مباشر أكثر. كان بمقدوره أن يسألها سؤالاً من قبيل: "ماذا تفعلين في بوسطن؟". تذكر أن المسئولية تقع على المتحدث كي يحول دفة الحوار إلى الطرف الآخر.

فحص ذاتي:

عند التحدث عن موضوع معين يثير اهتمامي، هل أهتم بأن أختصر في كلامي ثم أحول دفة الحوار إلى الطرف الآخر؟ هل أمنح الآخرين الحرية الاجتماعية في أن يختاروا ما بين طرح موضوع جديد ومواصلة الحديث عن شيء أتحدث عنه؟

أسلوب تناول الموضوعات

بهذا نكون قد تناولنا الكيفية التي نطرح بها الموضوعات في المحادثات الأولى. والآن نحول انتباهنا إلى الأسلوب الذي نتناول به هذه الموضوعات. والأسلوب يتعلق بمدى تفاعلك ومشاركتك أو استئثارك بالحديث وحدك كما يتعلق بمدى إنفتاحك أو مدى انغلاقك في المحادثة. فمثلاً، هل تعرض المعلومات بطريقة "لقد تعلمت شيئاً مثيراً للاهتمام..." أم بطريقة "إنني أعرف كل شيء عن هذا الأمر، وسوف أخبرك به"؟

أسلوب المشاركة: "التحدث مع"

من الطرق الجذابة التي تتناول بها الموضوعات هي المشاركة: حيث تقوم بطرح بعض الموضوعات وتستجيب للموضوعات التي يطرحها الآخرون. إنه حوار متكافئ. فلا يلعب أحد الطرفين دور "المؤدي" والآخر دور "الجمهور". وعندما "تتحدث مع" الآخرين على أساس المشاركة، تبدو مهتماً بالعالم وبآراء الآخرين، كما تبدو ماهراً من الناحية الاجتماعية وشاعراً بالارتياح إزاء ذاتك.

هذا قد يبدو أمراً بسيطاً، لكن الكثيرين من الناس يحيدون عن هذا الأسلوب؛ خصوصاً إذا كانوا يشعرون بالتوتر أثناء المقابلة الأولى. وأكثر الانتهاكات شيوعاً لأسلوب التحدث مع الآخرين على أساس المشاركة هو التحدث إليهم مجبراً إياهم على الاستجابة لك لا التفاعل معك.

الحاجة إلى جمهور: "التحدث إلى"

التحدث عما يثير اهتمامك جزء طبيعي من تفاعلاتك وحواراتك مع الأسرة والأصدقاء. فقد تعود إلى البيت وتقول لشريكة حياتك: "يجب أن أخبرك بما سمعته اليوم..." أو "أعتقد أنني فهمت..." وتشرح بصورة مطولة خبراً ما سمعته أو فكرة طرأت ببالك.

ولكن نفس السلوك لا يجدي كثيراً مع الغرباء. وهذا هو سبب كون الحوارات الأولى قصيرة نسبياً، وأنه عندما تكون في حالة "إخبار"، فإنك تجبر الآخرين على أن يكونوا في حالة "استجابة". وعندما يتم إجبار الناس على أن يمثلوا جمهوراً لك في محادثتهم الأولى معك، فربما يشعرون بأن ذلك مضيعة لوقتهم، أو يعتبرونه بمثابة عبء، أو حرمان لهم من حقهم في المشاركة. وأسلوب "التحدث معك" يمكن أن يكون مملاً للغاية ويمكن أن يكون بمثابة شيء مدمر بالنسبة للانطباع الأول.

أسرار المتحاورين البارعين

كما لاحظت بالتأكيد، بعض الناس يتصفون بالمهارة والبراعة في إجراء محادثات مع الغرباء أكثر من غيرهم. ما سبب هذا؟ ما الذي يعرفونه أو يفعلونه ويجعلهم متميزين في التحاور؟

حدد الباحثون عنصرين أساسيين للأسلوب الحواري الناجح. وأحد هذين العنصرين يتمثل في المبادرة والتفكير في هدف من أجل التحاور، كما في "كنت أريد أن أشعرها بالارتياح، لذلك تحدثت عن اهتماماتها". والعنصر الثاني يتمثل في الاستجابة. فالمتحاورن البارعون يتسمون بالحساسية المرهفة للموقف ولأساليب الآخرين، ويكيفون أنفسهم كما في قول أحدهم: "كان يبدو عليه الخجل لذلك قررت أن أتحدث عن نفسي قليلاً". وبناءً على الشخص الذي يتحدثون إليه، يمكن أن يطيلوا في الحديث أو يقللوا منه أو يسرعوا في إيقاعه أو يبطئوا منه وهكذا.

جميعنا يستطيع أن يتعلم من أسرار هؤلاء المتحاورين الناجحين. ويمكننا أن نهتم بهدفنا الحواري ونتكيف مع الآخرين والموقف.

والتحدث كثيراً لا يكون دائماً بمثابة "تحدث إلى". فمثلاً راي في المثال الأخير تحدث كثيراً، لكنه كان يحاول أن يشرك هانا معه. لقد سألها أسئلة عن غسالتها وعن مسقط رأسها وعن الأقمشة التي تفضل استخدامها. وأسلوب "التحدث إلى" هو نوع خاص من أسلوب التحدث كثيراً. والعلامة المميزة لأسلوب "التحدث إلى" هي أن الأدوار تكون محددة. فأحد الطرفين يأخذ دور المتحدث؛ والآخر يأخذ بدون إرادته دور المستمع.

وهناك أربع طرق من طرق "التحدث إلى". إحدى هذه الطرق هي "إلقاء المحاضرات"؛ عرض الحقائق أو طريقة فهمك لها. وطريقة أخرى هي "سرد الحكايات" بشكل مطول مستفيض عن الأشخاص أو الأحداث. وطريقة ثالثة هي طريقة "الوعظ"؛ وهي محاولة إقناع الآخرين بطريقتك في التفكير. والطريقة الرابعة هي "إلقاء النكات"؛ السيطرة على المحادثة باستخدام النكات والطرافة والسخرية بطريقة تجعل المستمع يصبح جمهوراً مستمعاً فحسب دون أدنى قدر من المشاركة في الحوار.

أسلوب "التحدث إلى" رقم ١: إلقاء المحاضرات

قد نجد أنفسنا أحياناً، وبدافع من رغبة صادقة في إطلاع الآخرين على المعلومات، نقدم محاضرة للآخرين أو "نلقي بالمعلومات" عليهم. وعلى الرغم من أنك قد تعتقد أنك لا تفعل هذا مطلقاً، فقد رأينا أن العديد من الناس يمكن أن يسقطوا في شرك استخدام أسلوب إلقاء المحاضرات بين الحين والآخر على الأقل.

خذ كمثال أحد عملائنا، ويدعى "جيسون"، وهو مدير ناجح في إحدى شركات التكنولوجيا الكبرى. أخبر جيسون مستشارته عن تجربة مدمرة حدثت في وقت مبكر من حياته المهنية عندما كان يبلغ من العمر ٢٥ عاماً ويعمل كموظف مبيعات. ففي أحد الأيام كان جيسون يتناول الغداء مع عميل جديد من إحدى شركات الخدمات المالية. وبعد حديث قصير موجز، ذكر مارتن، المدير التنفيذي المالي لشركة الخدمات المالية، أنه يمر بفترة تعافٍ واستشفاء من إصابة في الظهر وراح يشكو من تجربته المريرة مع مجال الطب والرعاية الصحية. وقد كان جيسون، الذي كان شديد الاهتمام بالسياسة، يعرف الكثير عن مجال الرعاية الصحية. لذا فقد بدأ يتحدث عن "مشكلة الرعاية الصحية في أمريكا"، بما في ذلك ملخص للعديد من الوظائف في هذا المجال، منذ بداية نظام الرعاية الصحية الحديث، مروراً بمبادرات إدارة الرئيس كلينتون، وحتى الموقف في الوقت الراهن. وجلس مارتن والآخرون ينصتون في أدب جم، إلى أن قاطعهم النادل أخيراً لكي يعرف طلباتهم.

دائماً ما يكون إلقاء المحاضرات تجربة إيجابية بالنسبة للمحاضر. لقد شعر جيسون بشعور رائع، وظن، وقد أعماه شعوره بالرضا عن الذات، أن الجميع شعروا بنفس الشعور. وأكثر من ذلك أنه شعر أنه ظهر أمامهم بمظهر شخص مثقف واسع الاطلاع والمعرفة. إلا أن العملاء كان لديهم انطباع مختلف تماماً، كما اكتشف جيسون بعد ذلك. لقد اعتقدوا حقاً أن جيسون شخص ذكي ومثقف، ولكنهم رأوه أيضاً مغروراً ومملاً. وبعد هذا الغداء، اتصلوا بمدير جيسون وشرحوا له استجابتهم. لقد طلبوا تعيين موظف مبيعات آخر للتعامل معهم.

نموذج إلقاء المحاضرات الذكوري. لقد وجدنا أن الرجال يميلون إلى إلقاء المحاضرات أكثر مما تفعل النساء. ويميل الرجال إلى محاضرة النساء بأكثر مما يفعلون مع أمثالهم من الرجال. وبعض المحاضرين من الرجال يعرضون موقف "لقد فهمت كل شيء". وعندما نسأل عملاءنا من الرجال عن سلوكياتهم، يقولون إنهم يشعرون بمشاعر طيبة تجاه فكرة أنهم أخبروا شخصاً ما بشيء ذي مغزى لم يكن يعرفه. وهؤلاء الرجال دائماً ما لا يكونون واعين لحقيقة أنهم كثيراً ما يحولون شركاءهم في المحادثات إلى ضحايا لتلك المحادثات؛ حيث يحبسونهم في حالة سلبية من الإنصات وعدم التفاعل.

والعلامة المميزة للمحاضرة هي ملكية المتحدث الضمنية للمعلومات. إن جيسون لم يشر إلى مصدر معلوماته أو الكيفية التي كون بها أفكاره وآراءه. لقد قدم ما لديه من معلومات على أنها بحثه "الخاص" بشأن "مشكلة الرعاية الصحية"، وليس على أنها رأي كونه من قراءة مقالات معينة مثلاً أو من أي مصادر أخرى. فعندما تعرض شيئاً خاصاً بك، فإن غرضك قد يكون هو أن تبدو ذكياً ومثقفاً، ولكنك في واقع الأمر قد تبدو متباهياً ومغروراً. ومن ناحية أخرى، فعندما تذكر المصدر الذي استقيت منه معلوماتك -كأن تقول مثلاً: "قرأت مقالة افتتاحية في الصحيفة تقول..."- أو تذكر أصل فكرتك -كما في قولك: "رأيت شيئاً في التليفزيون، وفكرت بعدها..."- فإنك بذلك تظهر تفتح عقلك وتقديرك المتواضع لقيمتك العقلية الشخصية.

أسلوب "التحدث إلى" رقم ٢: سرد الحكايات

سرد الحكايات هو شكل آخر من أشكال "التحدث إلى". ولكن بدلاً من التركيز على الحقائق والتحليل، فإن هذا الأسلوب بمثابة نقل لقصص، وأحداث، وتجارب، وخبرات أشخاص نعرفهم. وكثيراً ما تكون القصص والحكايات هي مادة التفاعل بين البشر، وهي طريقة رائعة للتسلية والارتباط بالآخرين. إلا أن سرد الحكايات قد يكون شكلاً من أشكال "التحدث إلى" إذا كانت الحكايات طويلة، ومفصلة، وعن أشخاص لا يعرفهم الطرف الآخر. وكما هي الحال مع أسلوب إلقاء المحاضرات، فإن أسلوب سرد الحكايات أيضاً يخفق في إشراك المستمع في المحادثة ويكون متطلباً جمهوراً سلبياً ينصت فحسب.

هل تذكر لقاء "مايكل" و"فيونا" في محطة القطار؟ لقد سقطت فيونا في مصيدة سرد الحكايات عندما نقلت لمايكل وصفاً تفصيلياً مستفيضاً لعطلة نهاية الأسبوع التي قضتها مع عائلتها. لنأخذ مثالاً آخر: التقى "سكوت" و"سامانثا"، وهما شخصان تجاوزا الخمسين من العمر ويقيمان في نفس الضاحية، في حفل شواء أقامه صديق مشترك لهما. استهلا محادثة بينما كانا يرتشفان عصير الليمون ويجلسان حول المشواة.

وفيما يلي جزء من المحادثة التي دارت بينهما:

سكوت: مرحباً، وجهك يبدو مألوفاً لي. أظن أنني ربما رأيتك من قبل في حفل الشواء السابق الذي أقيم لدى تيد وآبي. أنا وتيد صديقان قديمان من أيام المدرسة. اسمي هو سكوت.

سامانثا: مرحباً، أنا سامانثا. إننا نعيش على بعد منزلين من منزلك، ويمكنك أن ترى الفناء الخلفي لمنزلنا من منزلك، والمنزل مطلي باللون الأخضر. إنه منزل كبير، وسوف نصبح

أنا وزوجي وحيدين فيه العام المقبل. فابنتنا الصغرى جولي ستغادر المنزل لتلتحق بالجامعة خارج الولاية.

سكوت: أوه، لابد أنها تشعر بالإثارة لهذا.

سامانثا: نعم، إنها تفكر في التخصص في الاقتصاد. وهو تخصص رائع من وجهة نظري. ولكن جولي لم تحدد يقيناً بعد إلى أين ستذهب. إنها تعتقد أنها تفضل جامعة صغيرة؛ فهي هادئة نوعاً ما وتعتقد أنها لا تستطيع التكيف مع الزحام. لقد التحقت بنت أختي بجامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس، ولكن جولي لا تعتقد أنها يمكن أن تشعر بالراحة هناك....

سكوت (ينظر حوله): حسناً، إنه قرار مهم بالتأكيد.

استمرت سامانثا في وصف جميع الخيارات المتاحة أمام ابنتها بالتفصيل، إلى أن استأذن سكوت منها بأدب قبل أن ينصرف.

إن سكوت لم يلتقِ أبداً من قبل بابنة سامانثا، ولم يكن يشعر بقدر هائل من الاهتمام تجاهها بحيث يضطر إلى سماع كل هذه التفاصيل عنها. ومع ذلك فقد كانت سامانثا مستغرقة تماماً في قرار اختيار الجامعة الخاص بابنتها ولم تكن تدرك أنها بسرد هذه القصة تجبر سكوت على أن يلعب دور الجمهور، وأنها بهذا تبدو مملة وتافهة.

وكقاعدة عامة، يمكنك الارتباط بالآخرين بشكل أفضل في المقابلة الأولى إذا جعلت الحكايات والقصص التي ترويها قصيرة وذات مغزى محدد وواضح.

أسلوب "التحدث إلى" رقم ٣: الوعظ

الشكل الثالث من أشكال "التحدث إلى" هو الوعظ؛ وهو محاولة إقناع شخص ما بطريقتك في التفكير. والوعظ هو شرح أساليبك، أو آراءك، أو قيمك، أو فلسفتك، أو أي قضية تشعر بالحماس لها والولع بها. ومثل هذه الموضوعات قد تكون جزءاً مهماً من حياتك وموضوعاً رائعاً للمحادثات مع الأشخاص المقربين منك. إلا أن طرح الآراء الصارمة عادة ما لا يكون مفيداً فيما يتعلق بترك الانطباعات الأولى.

لنتأمل "ناثان" كمثال، وهو أحد عملاء شركة فرست امبرشنز. وإليك الكيفية التي سار بها جزء من محادثته:

ناثان: ما كتابك المفضل؟

سوزان: أوه، لست أدري، أظن أنني مولعة بالكتب التي قرأتها عندما كنت في سن المراهقة، كرواية Sense and Sensibility. إنني أحب هذه الرواية. هل لديك أي كتب مفضلة؟

ناثان: نعم، رواية The Fountainhead للكاتبة "أيان راند". هل تعرفين هذه الرواية؟

سوزان: سمعت عنها كثيراً، لكنني لم أقرأها.

ناثان: إنها رائعة. أيان هذه كاتبة رائعة بحق. إن لديها نظرية سياسية، ولكنها تكتب عن الفن والجمال أيضاً. إنها تعتقد أن الفن يجسد آراء الإنسان الأساسية في نفسه وفي وجوده. خذي على سبيل المثال مبنى الإمباير ستيت، إنه "فضيلة" بحق لأنه وحد بين الفن والاحتياجات العملية.

سوزان: إممم. إنني أحب مبنى الإمباير ستيت، ولكنني لم أفكر فيه من قبل على أنه "فضيلة". ولكنني أحب المذهب التعبيري في الفن...

واختلف ناثان معها بشدة. راح يشرح لسوزان المزيد عن أعمال أيان راند وفلسفتها وحاول إقناعها بتفسير راند للفن. كانت سوزان مهتمة بالأمر في البداية، ولكنها مع مرور الوقت بدأت تشعر بأن المحادثة لم تعد مشتركة بالقدر الكافي ومالت أكثر إلى أن تكون خطبة وعظية.

والعلامة المميزة للخطبة الوعظية هي أنه يتم تقديمها بغرض إقناع الطرف الآخر أو تغيير رأيه. والرسالة الضمنية التي يوصلها هذا الأسلوب الوعظي هي: "أنت مخطئ، وأنا محق". فالواعظ يتحدث إلى مستمعه، ولكن بأغراض خفية هي تغيير إطاره المرجعي، أو قيمه، أو آرائه، أو أساليبه.

لقد كان ناثان مثالاً متطرفاً إلى حد ما بالطبع، ولكن معظمنا لديه بعض الأفكار، أو الآراء، أو الأساليب التي نحاول إقناع الآخرين بها، ولو إلى حد ضئيل فحسب. قد يكون هذا الرأي هو قضية مفضلة مثل حقوق الإنسان، أو الرفق بالحيوان تفضل طرحها بغرض التعبير عن آرائك. إلا أن الآخرين لديهم آراؤهم الخاصة في العالم أيضاً، ويفضلون، بوجه عام، أن يتواجدوا مع الأشخاص الذين يؤيدون هذه الآراء، وليس مع من يعارضونها. وعلى الرغم من أنك لست مضطراً إلى إخفاء آرائك ووجهات نظرك، فإنك بحاجة إلى أن تفكر في الآراء المهمة والحيوية بالنسبة لك، وما إذا كانت مهمة بما يكفي لأن تطرحها في المقابلات الأولى أم لا. تذكر أنك بوجه عام تترك انطباعاً أفضل إذا ركزت أولاً على قيم الطرف الآخر، وتجنبت محاولة تحويل تفكيره بحيث تجعله يفكر بطريقتك أنت.



فحص ذاتي:

هل أحاول أحياناً إقناع الأشخاص الذين ألتقي بهم لأول مرة بمزايا فلسفتي في الحياة، أو قيمي، أو أساليبي؟ هل أكون أحياناً شديد العناد والتشبث برأيي في قضية ما؟

كبح قناعاتك. يمكنك أن تناقش أي موضوع تشاء تقريباً، حتى الموضوعات التي لك فيها آراء قوية راسخة، مع شخص غريب وتترك انطباعاً إيجابياً إذا أظهرت اهتماماً بالآراء الأخرى ورغبة حقيقية صادقة في فهم طرق تفكير مختلفة عن طريقتك. فحتى إذا كانت لديك معتقدات سياسية راسخة على سبيل المثال، فبمقدورك دائماً أن تناقش الأمور السياسية طالما كنت تظهر اهتماماً صادقاً برأي الطرف الآخر. وأحد معايير النجاح في تلك المحاولة هو أن تترك المناقشة وقد علمت شيئاً عن منظور مختلف، لا أن تتركها وأنت تشعر بالإحباط لأنك أخفقت في التأثير في شخص ما.



فحص ذاتي:

هل أخرج من تفاعلاتي ومناقشاتي مع الأشخاص الجدد الذين أتعرف عليهم وقد عرفت شيئاً جديداً عن موضوع لدي بشأنه آراء قوية وراسخة؟



أسلوب "التحدث إلى" رقم ٤: إلقاء النكات

روح الدعابة والمرح والخفة هي سمات ساحرة يمكن استخدامها في أي محادثة أولى مع أي شخص. إنها تحسن الحالة المزاجية والمعنوية للآخرين، وتجعلهم أكثر استرخاءً. وتدعم الارتباط بهم. وباختصار، هي أشياء طيبة. إلا أن إلقاء النكات لا يكون شيئاً طيباً في نظر الناس عندما يتم القيام به بأسلوب واحد لا يتغير، كأن يتحدث الشخص الذي يلقي النكات "إلى" المستمع، الذي يضطر إلى لعب دور سلبي أو لعب دور الجمهور.

لنأخذ "جريج" كمثال، وهو شخص دمث لطيف في بداية الثلاثينات من عمره. لقد اصطحبه أحد أصدقائه إلى إحدى الحفلات والتقى هناك بفتاتين جذابتين أبدى اهتمامه بهما على الفور. أراد أن يكون مرحاً وفطناً ومسلياً معهما. لذا، فبعد بعض المجاملات والمزح الافتتاحية، بدأ جريج في إلقاء بعض النكات المفضلة لديه. شعرت الفتاتان بسعادة وانجذاب حقيقيين في البداية، وضحكتا على النكات، واستمتعا بصحبة جريج. إلا أنه مع استمرار جريج في إلقاء النكات بلا انقطاع، وجدتا نفسيهما تقومان بدور جمهور المتفرجين وشعرتا بأنهما مضطرتان إلى مواصلة الضحك على نكات جريج. وبالطبع لم تكن بعض النكات مضحكة كبعضها الآخر، ولكنهما تظاهرتا بالاستمتاع والسعادة. وحتى بعد أن ألقى جريج بزمام المحادثة إليهما وبدأ في طرح بعض الأسئلة عليهما، ظل يقحم الدعابات وروح المرح على استجاباته بشكل متكرر، مما كان يجبر الفتاتين مرة أخرى على إبداء رد فعل ما. وقبل وقت طويل، ملت الفتاتان من لعب دور الجمهور غير المشارك وانصرفتا عنه -بطريقة فظة إلى حد ما- لتبدءا محادثة مع ضيف آخر، وتاركتا جريج متحيراً يضرب أخماساً في أسداس. لقد كان يظن أنه مرح ومسلٍ؛ فماذا حدث إذن؟

لقد كان جريج مرحاً ومسلياً بالفعل، ولكن روح الدعابة التي يتمتع بها تجاوزت الحد وحولت الموقف من موقف ارتباط إلى موقف تنفير عندما تبني هو دور "المؤدي" وأجبر الفتاتين على أداء دور الجمهور. ولقد كان يستطيع أن يترك انطباعاً أفضل بكثير لو أنه ألقى ببعض النكات فحسب ثم انتقل بعد ذلك إلى بعض طرق الارتباط الأخرى. بتلك الطريقة لم يكن سيضطر الفتاتان إلى إبداء ردود فعل معينة. كما أن النكات تنطوي على بعض المخاطر عند استخدامها مع المعارف الجدد. وكما لابد وأنك لاحظت، فإن النكات يمكن أن تكون شديدة الحساسية والخصوصية فيما يتعلق بجاذبيتها وقدرتها على جرح المشاعر أحياناً. فما يجده شخص ما مرحاً جذلاً، يجده آخر مملاً أو سخيفاً.

المحتوى: مادة المحادثات

الآن وبعد أن استكشفنا عملية وأسلوب مناقشة القضايا الموضوعية، سنحول انتباهنا إلى المحتوى الفعلي. كثيراً جداً ما يسألنا عملاؤنا عما يجب أن يتحدثوا عنه بالضبط مع الأشخاص الجدد الذين يتعرفون عليهم. وتكون الإجابة هي أي موضوع تشاء؛ إذا قمت بطرحه وتناوله بأسلوب مريح يجعل الطرف الآخر مشاركاً فيه. ولكن تذكر أن تنتقل ببطء وهدوء وسلاسة من الموضوعات البسيطة العادية إلى القضايا الكبيرة العميقة، كما ذكرنا في بداية هذا الفصل.

وعلى الرغم من أنه ليست هناك إلا موضوعات قليلة فقط هي التي يمكن التجاوز فيها وتخطي كل الحدود، وهذا إذا استطعت العثور على أرضية مشتركة بينك وبين الطرف الآخر

وكانت لديكما اهتمامات مشتركة، فإن هناك بعض الإرشادات التي من شأنها أن تؤدي إلى جعل الطرفين يشعران بمزيد من الارتياح أثناء المحادثة.

الموضوعات البسيطة والموضوعات المناسبة

بعض الموضوعات تكون جذابة ببساطة لأنها أصبحت متعارفاً عليها في المقابلات الأولى. والموقف الفوري -مثل الطقس والمكان- هو البداية. وبعد ذلك ينتقل الناس عادةً للحديث عن العالم المحيط؛ مثل الأحداث الجارية والأخبار العامة المثيرة للاهتمام والرياضة والتليفزيون والسينما والكتب.



فحص ذاتي:

هل أنا حريص على قراءة الجريدة أو إعداد موضوعات قبل المواقف الجديدة التي أخشى أن أشعر فيها بأنني معقود اللسان؟



الحياة اليومية يمكن أن تهيئ مادة ممتعة لمناقشات مع أناس جدد. فمثلاً قد تتحدث عن أزمات تواجهها (مثل: "لا يمكنني أن أقرر أي السيارتين أشتري..."). أو تطرح أسئلة فضولية (مثل: "ما السمة المميزة لهذا المطعم؟ فهم يضعون الصبار في كل مكان، لكن الطعام الذي يقدمونه آسيوي"). أو "ما الذي كنت أفكر فيه، بطريقة ما ارتديت جوربين مختلفي اللون اليوم". أو "هل سبق لك أن لاحظت..." مثل هذه الموضوعات خفيفة وسهلة، وتتناسب مع التجارب اليومية التي يمكن أن ينسجم معها معظم الناس.

تذكر أيضاً أن التنوع هو ما يضفي على الانطباعات الأولى الإثارة والحيوية. لقد قال "أوسكار وايلد" ذات مرة: "ينبغي أن تمس المحادثة كل شيء، لكن يجب ألا تركز على شيء واحد بعينه". هذا ينطبق بوجه خاص على المحادثات الأولى. فيمكنك أن تظهر المزيد عن نفسك وتتعلم المزيد عن الآخرين إذا سعيت لمناقشة موضوعات عديدة مختلفة. فمثلاً ذات مرة أحد عملاء شركتنا قام بمناقشة فيلم عُرض مؤخراً، ودورة تنس حالية، ورواية كان يقرؤها. لقد كان مثيراً وممتعاً ومفيداً.

بالطبع، كن على حذر من أن تنتقل بسرعة خاطفة من موضوع إلى آخر. فأنت بحاجة

لأن تمنح شركاءك في المحادثة وقتاً من أجل التأمل أو الاستجابة أو ربط الموضوع بعالمهم. لكن طرح موضوعات عديدة مختلفة يمكن أن يجعل المحادثة أكثر إثارة ويمكن أن يهيئ المزيد من الفرص من أجل تحقيق الترابط.

الموضوعات الحساسة والموضوعات التافهة

بعض الموضوعات تكون غير جذابة وغير مناسبة في المحادثات الأولى، وهذه تنقسم إلى قسمين: الموضوعات الحساسة والموضوعات التافهة.

الموضوعات الحساسة

الموضوعات الحساسة بمثابة حقل ألغام في المحادثات الأولى. وبالرغم من أنها تتعلق بأمور حياتية، إلا أنها قد تمس إحساس المرء بذاته، كما تمس أشياء شخصية للغاية. وكما تملي آداب اللياقة الاجتماعية، فإن الأمور الدينية والسياسية بمثابة موضوعات ينبغي التعامل معها بحذر وحرص شديد، أو حتى تجنبها، إلى أن تتحسن معرفتك بشخص ما. نفس الشيء ينطبق على الجوانب المالية. فحتى لو لم تكن لديك حساسية إزاء التحدث في السياسة أو الدين أو المال، فإن الآخرين قد يكون لديهم هذه الحساسية.

وهذه الموضوعات الحساسة قد تمس قيماً شخصية مهمة وتثير ردود أفعال قوية لدى الآخرين. فنحن جميعاً لدينا أمور نأخذها بجدية ونتشدد بشأنها. فعندما يعبر شخص ما عن وجهة نظر مناقضة لنا، فإن الأمر أشبه بسماع عبارة "أنت مخطئ" التي تجعلنا نتخذ موقفاً دفاعياً كرد فعل لذلك.

وحتى إذا لم يتم عرض الموضوع بطريقة الوعظ -بهدف الإقناع- فمن الممكن أن يثير رد فعل سلبياً. وربما يلزمك أن تتوخى الحذر بشأن تعبيرك حتى عن آراء عابرة عادية تتعلق بالموضوعات الحساسة. ولنأخذ واحدة من عملائنا، وتدعى "آشلي"، كمثال. كانت آشلي تتجاذب أطراف الحديث مع رجل شيق في إحدى الحفلات، وكانت تتحدث عن رحلتها الأخيرة إلى شيكاغو والتي قامت بها لحضور حفل زفاف إحدى صديقاتها. ثم تحدثت عن مدى شعورها بالملل من حفلات الزفاف الكاثولكية، واكتشفت في نهاية الأمر أن هذا الرجل كان كاثوليكياً، وأنه قد شعر بالإهانة. وكانت هذه هي نهاية التعامل بينهما.

وليس معنى هذا أنك مضطر لأن تظل سطحياً في الموضوعات التي تتناولها. كل ما هنالك أن الانطباع الأول الذي ستتركه سوف يكون أفضل بكثير إذا بدأت بموضوعات أقل حساسية وأظهرت احترامك للطرف الآخر قبل أن تنتقل إلى موضوعات أعمق.

الملاءمة بين مدى تعمقك في الموضوع وطبيعة الطرف الآخر. كقاعدة عامة في الانطباعات

الأولى، من المفيد أن تنتبه إلى مدى ارتياح الآخرين تجاه الموضوعات التي تقوم بطرحها، وتجاه التعبير عن أفكارهم وآرائهم. وقد وجدنا أن بعض الناس يكونون منفتحين تماماً وبسرعة للحديث عن معتقداتهم وآرائهم مع الغرباء، ويستمتعون بالمناقشات السياسية والتعبير عن أفكارهم. ولكن هناك آخرون يكونون بحاجة إلى "إحماء" قبل أن يعبروا عن آرائهم أياً كانت. فإذا ما استطعت أن تلائم بين مدى تعمقك في الموضوع وطبيعة من تتحدث معهم، فسيشعر هؤلاء معك بمزيد من الارتياح، وبالتالي سيكون انطباعهم الأول عنك أفضل بكثير.

التحدث عن التفاصيل: الموضوعات التافهة

وفي مقابل الموضوعات الحساسة، هناك الموضوعات التافهة؛ وهي تلك التي لا تمثل أي أهمية للآخرين. ومثل هذه الموضوعات لا تثير لديهم مشاعر قوية، بل إنها في الحقيقة لن تثير لديهم أي مشاعر على الإطلاق. والتوافه هي التفاصيل الدقيقة في الحياة اليومية؛ مثل الاختناق المروري الذي صادفته اليوم، والتغييرات التي تمت في سياسة الشركة، والأوكازيون الذي أعلنت عنه محلات السوبر ماركت، وموظف خدمة العملاء المزعج الذي تعاملت معه في وقت سابق من اليوم، وما شابه. وفي بعض الأحيان تكون منشغلاً بهذه التفاصيل، وقد ترى أنها تستحق أن ترويها للآخرين. ولكن الحقيقة هي أن معظم الناس يعتبرونها أشياء مملة، مما يجعل تحدثك عنها أمراً غاية في الخطورة فيما يتعلق بالانطباع الأول الذي تتركه لديهم. ولهذا فربما يلزمك أن تبذل جهداً لكي تكبح رغبتك في التحدث عن التفاصيل عندما تقابل أشخاصاً للمرة الأولى، مهما كان مدى حضورها في ذهنك وانشغالك بها.

على سبيل المثال، أخبرتنا إحدى عميلاتنا، وتدعى "مايا"، عن مقابلتها لامرأة تدعى "ديان" في ردهة المبنى السكني الذي تقيم فيه، وكانت ديان قد انتقلت حديثاً للإقامة في هذا المبنى. قدمت ديان نفسها إلى مايا، ثم بدأت تحدثها عن شركة النقل التي استخدمتها في نقل أثاثها وأغراضها: "اتصلت بهذه الشركة وردت عليّ ألطف وأرق امرأة عرفتها، وهو ما أقنعني بالتعامل مع هذه الشركة". ثم أوضحت لها بعد ذلك أنها قد فوجئت بأن عمال النقل قد قاموا بلف الصيني والخزف في ورق جرائد، فقد كانت تعتقد أنهم سيقومون بلفها بالبلاستيك.

وكما نرى، رغم أن ديان كانت ودودة، ورغم أن مايا كانت مسرورة بمقابلة جارتها الجديدة، إلا أنها قد شعرت بالملل من كل هذه التفاصيل الدقيقة الخاصة بعملية النقل والتي أغرقتها بها ديان.

فحص ذاتي:

هل غالباً ما أبدأ محادثاتي مع الآخرين بأي شيء يشغل بالي أو يطرأ على ذهني، حتى إذا كان شيئاً تافهاً أو مغرقاً في التفاصيل؟

ملخص

المناقشات التي تدور حول العالم المحيط بنا تعد جزءاً مهماً في التفاعل والتعامل مع الآخرين في المقابلات الأولى. فالطريقة التي تناقش وتتناول بها الموضوعات المختلفة سوف تبعث للآخرين برسائل قوية عن إدراكك الاجتماعي، وطريقتك في التفكير، ومدى تفتحك العقلي.

ورغم أن هناك عدداً لا نهائي من الموضوعات التي يمكنك طرحها للنقاش، إلا أنه لا توجد إلا قواعد قليلة فقط يمكن من خلالها الحكم على الموضوعات من حيث كونها مناسبة أو غير مناسبة في المحادثات الأولى. ومع ذلك، فهناك بعض الإرشادات في هذا الصدد والتي ستؤدي إلى جعل الانطباعات الأولى التي يكونها عنك الآخرون إيجابية. فإذا ما افتتحت المحادثة بالكلام في موضوعات تقليدية، مثلاً عن المكان والطقس والأحداث الجارية، فمن المرجح أن يراك الآخرون شخصاً منفتحاً للحوار، ومستعداً للتواصل، ولديه إدراك اجتماعي. ويمكن بعد ذلك أن تنقل المحادثة إلى مرحلة تبادل الأفكار والآراء، بطريقة مريحة غير مقلقة. وإذا كنت تحرص دائماً على أن تعطي الطرف الآخر في المحادثة الفرصة لتغيير الموضوع أو لمتابعته، فمن المرجح أن التفاعل بينكما سصبح مثيراً ومفيداً للطرفين.

ولكن أحياناً تسير الأمور على عكس ما كنا نريد. وأحد الأخطاء التي يقع فيها البعض أنهم يستخدمون أسلوب التحدث "إلى" الآخرين، وليس "معهم". ويتضمن هذا الأسلوب: إلقاء المحاضرات، وسرد الحكايات، والوعظ، وإلقاء النكات. وربما يلزمك أن تحرص على ألا تجبر الآخرين على أخذ موقف سلبي، أو القيام بدور الجمهور، في المرة الأولى التي تقابلهم فيها. وهناك أخطاء أخرى يمكن أن ترتكب في المحادثات الأولى، مثل التحدث عن موضوعات حساسة أو عن موضوعات تافهة.

فكيف تقوم بطرح الموضوعات في المحادثات الأولى؟ هل تستطيع بسهولة أن تطرح بعضاً منها، وأن تستجيب لتلك التي يطرحها الآخرون؟ هل تخجل من التحدث في بعض الموضوعات على وجه الخصوص؟ هل تحرص على أن يكون حديثك مختصراً، وعلى ألا تسقط في مصيدة السرد وإلقاء المحاضرات على الآخرين؟ فكر في النسبة بين الوقت الذي تقضيه في الكلام عن موضوعات تقوم أنت بطرحها، والوقت الذي تقضيه في الكلام عن موضوعات يطرحها الآخرون. وإذا شعرت أنك في المعتاد لا تشارك في المحادثات إلا بالقليل، أو أنك تهيمن عليها بما تطرحه من أفكار وآراء، فحاول في الحالتين أن تبالغ في الاتجاه المقابل، وانظر كيف سيستجيب الآخرون لذلك.

وكما فعلت في الفصول السابقة، فكر في كل سلوك من السلوكيات الواردة في الجدولين التاليين، وضع علامة أمام كل منها لتحدد ما إذا كان هذا السلوك يصدر عنك عادة أو أحياناً أو دائماً.

سلوكيات إيجابية تتعلق بموضوع المحادثات الأولى

عندما:	*ربما تبدو:*	*هل أفعل ذلك؟*		
		عادة	أحياناً	نادراً
تستهل المحادثة بموضوع يتعلق بالمحيط الحالي، ثم تنتقل بسهولة إلى مناقشة الأفكار	مأموناً، ماهراً اجتماعياً			
تطرح موضوعات متنوعة	جذاباً، مثيراً للذهن، حسن الاطلاع			
تظهر الاهتمام بالموضوعات التي لا تعرف عنها إلا القليل	واثقاً بنفسك، منفتحاً، محباً للاستطلاع			
تتحقق من اهتمام الآخرين بالموضوعات التي تطرحها	مرناً، مهتماً بالآخرين، مدركاً لآداب اللياقة الاجتماعية			
تتحدث عن موضوعات بسيطة، كالأحداث الجارية وملاحظاتك حول أمور الحياة العادية	مأمون الجانب، مشاركاً			

مواقف سوء تواصل شائعة					
عندما:	ربما تعتقد أنك تبدو:	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	هل أفعل ذلك؟		
			عادة	أحياناً	نادراً
تنصت، لكن لا تضيف موضوعات للمحادثة	مهتماً، مراعياً لشعور الآخرين	مملاً، مستغرقاً في الذات			
تركز على موضوع واحد فقط	متحمساً	مملاً، مستغرقاً في الذات، مفتقراً إلى حب الاستطلاع			
تلقي محاضرة عن شيء تعرف الكثير عنه	ذكياً، مثيراً للاهتمام	ثرثاراً، مملاً، مستغرقاً في الذات			
تحكي قصصاً طويلة عن الناس أو الأحداث	مثيراً للاهتمام، متحمساً، مشاركاً	مملاً، كئيباً، رتيباً			
تقدم موضوعات بهدف إقناع الآخرين بطريقتك في التفكير	مطلعاً، ذكياً، متحمساً	منغلقاً، متحجراً، استحواذياً			
تستحوذ على المحادثة بالنكت والمزاح	شائقاً، حيوياً، مضحكاً	مملاً، مستنزفاً			
تتحدث عن موضوعات حساسة مثل الرواتب أو الدين	متحمساً، مثيراً للاهتمام	مهيناً، مفتقراً للحس السليم			
تتحدث عن الأمور التافهة؛ التفاصيل والدقائق	متحمساً، مشاركاً، مطلعاً	مملاً، كئيباً			

الفصل السابع

إظهار أوراقك: الكشف عن الذات

بالإضافة إلى التحدث عن العالم المحيط، تشتمل معظم المحادثات الأولى على عرض بعض البيانات الشخصية -تجاربك، أو مشاعرك، أو أحلامك، أو تحدياتك- التي لن يعرفها الآخرون ما لم تخبرهم بها. وفي حين أن مناقشة القضايا الموضوعية هي عرض ذاتك عقلياً، فإن الكشف عن الذات هو عرض ذاتك عاطفياً.

والكشف عن الذات شيء غاية في الفعالية. إن إفصاحك عن ذاتك يجعلك أكثر إثارة للاهتمام والإعجاب في نظر الآخرين، ويجعل الآخرين بدورهم أكثر ارتياحاً تجاه الانفتاح عليك. هل تذكر مرة شعرت فيها بمزيد من الدفء تجاه شخص ما بمجرد أن باح لك هذا الشخص بأحد الأسرار عن نفسه؟ وفهم قوة كشف الذات يمكن أن يساعدك في التحكم في إيقاع علاقاتك. فإذا كنت ترغب في التعجيل بإيقاع تقدم علاقة صداقة وطيدة مثلاً، يمكنك أن تنفتح وتفصح عن المزيد عن ذاتك. وإذا كنت ترغب في فرملة العلاقة وإبطاء إيقاع تقدمها، يمكنك أن تتراجع وتتحفظ فيما يتعلق بما تكشفه عن ذاتك.

وحتى عندما ترغب في الارتباط وتعرف أن الكشف عن بعض أجزاء ذاتك هو فكرة جيدة، فإنك قد لا تعرف كيف تفعل هذا بطريقة تحظى بالقبول. فكثيراً ما تتدافع الأسئلة في عقلك عندما تلتقي شخصاً ما لأول مرة: ما الذي يجب علي قوله عن نفسي؟ هل ينبغي أن أخفي هذا؟ هل سيعتقد أنني مخبول إذا أفصحت له عن ذلك؟ وفي بعض الأوقات، قد تمسك بأوراقك

بالقرب من صدرك لكي لا يراها أحد. لعلك تخشى أن يراك الناس في ضوء سلبي إذا كشفت عن ذاتك، أو الأسوأ من ذلك، أن يرفضوك أو ينبذوك. وفي أحيان أخرى، قد تتفاخر بنفسك، أو تلقي بجميع أوراقك الرابحة في البداية وعلى الفور، على أمل أن تنال القبول.

الكشف عن الذات هو الأساس الرابع من أسس الانطباعات الأولى. وهذا الأساس يسير بشكل موازٍ للأساس الثالث ("موضوع المحادثات الأولى")، ولكنه يركز على المعلومات الشخصية وليس على المعلومات الموضوعية. وفي هذا الفصل، سنوضح عملية كشف الذات، وأسلوبه، ومحتواه. والعملية هي قواعد اللعبة، ومنطق الكشف عن الذات. والأسلوب يتعلق بمدى العدوانية أو السلبية التي تكشف بها عن ذاتك. هل تضع جميع الأوراق مباشرة على الطاولة، أم تلعبها استجابة للطرف الآخر؟ والمحتوى هو الأوراق الفعلية التي تلعبها؛ أي تفاصيل ما تفصح به عن ذاتك. وتماماً كما الحال مع النقاط الموضوعية، لاحظنا أن معظم الناس يكونون مدركين في الأساس لمحتوى ما يبوحون به عن أنفسهم؛ إنهم يركزون على كشف أوراقهم الرابحة وإخفاء الأوراق الخاسرة. إلا أن كيفية كشفك عن ذاتك وأسلوبك في ذلك يخبر عن نفسك أكثر مما تعرضه أنت فعلياً عن نفسك.

العملية: كيفية الكشف

تبدأ المحادثات بطرق عديدة وكثيراً ما تنحرف مما هو شخصي إلى ما هو موضوعي ثم تعود من جديد إلى الشخصي. وكما أوضحنا في الفصل ٦، فإننا نتبادل المعلومات بطرق أشبه بالطقوس.

الإحماء

إن لدينا طقوس إحماء خاصة بكيفية عرضنا للمعلومات الشخصية. وعادة ما تكون تلك الطقوس كالتالي: نتبادل تعريف الأسماء، ونتحدث عن شعورنا في الموقف الراهن، وعن مكان إقامتنا، وعن عملنا ووظائفنا، وعن جذورنا. تلك هي الأشياء الرئيسية الشائعة التي نعرضها في معظم محادثات التعارف.

عندما تقابل شخصاً جديداً، قد تكون بحاجة إلى أن تكون مستعداً للرد على تلك الأسئلة الرئيسية عن حياتك بشكل مرفق. وحتى إذا لم تكن فخوراً بخلفيتك أو بوظيفتك، فإنك عندما تستجيب بطريقة صادقة وإيجابية، فإن الآخرين سيجدونك أكثر جاذبية. ليس عليك إذن أن

تكون أكثر جدية وصرامة مما ينبغي؛ فامتلاك روح الدعابة يمكن أن يفيد في إذابة الجليد. على سبيل المثال: إذا لم تكن فخوراً بوظيفة التسويق عبر الهاتف التي تعمل فيها، فأخبر الآخرين بما تحبه في تلك الوظيفة. يمكنك أن تقول مثلاً: "لن تصدق المحادثات الرائعة التي أجريها مع الناس في النهاية!"، أو إذا كنت تعيش مع والدي زوجك بشكل مؤقت، يمكنك أن تقول: "الأمر يشبه العائلة الواحدة الكبيرة". فإذا كنت مراوغاً وغامضاً فيما يتعلق بمعلومات الإحماء تلك، فإن الناس قد يظنون أنك لا تشعر بالارتياح في قرارة نفسك أو حتى أنك تخفي شيئاً ما. إن للناس خيالاً واسعاً فعالاً، وقد يرسمون في أذهانهم سيناريوهات أسوأ بكثير من أي حقيقة قد تتردد في عرضها.

جاء إلينا "راسيل"، وهو أحد عملاء شركة فرست امبرشنز، لأنه مر بمجموعة من الارتباطات السيئة وكان يتساءل عما يمكن أن يفعله في هذا الصدد. وراسيل هو شخص مفعم بالحيوية والنشاط وله العديد من الهوايات المثيرة؛ فهو راكب زوارق ومنافس عتيد في الألعاب الرياضية. وهو يتمتع بشخصية مرحة ويبدو شديد الذكاء، ولكننا اكتشفنا أنه مراوغ أيضاً.

أثناء المقابلة، سألت سوزان راسيل عن وظيفته. وعلى الفور قام راسيل بالمناورة والتهرب من السؤال وتغيير الموضوع تاركاً سوزان في حيرة. دارت بينهما محادثة شيقة عن ركوب المراكب الشراعية، ولكن سوزان بدأت تشعر بالشك في أن راسيل يخفي شيئاً ما. بل إنها وجدت نفسها تتساءل ما إذا كان راسيل يكذب بشأن بعض هواياته. وخلال جلسة التقييم، اعترف راسيل أنه ترك وظيفته عندما ورث بعض المال. وبدلاً من أن يكون صريحاً ومباشراً فيما يتعلق بحقيقة أنه لا يعمل في أي وظيفة، شوه راسيل الانطباع الذي كان سيصبح رائعاً لولا ذلك. لذا، إذا كنت مراوغاً، مثل راسيل، في تلك المعلومات الأولى التي تفشيها، فإنك قد تبدو أخرق أو مخادعاً.



فحص ذاتي:

هل أشعر بالارتياح تجاه التحدث عن مكان إقامتي، ووظيفتي، وخلفيتي؟
هل هناك معلومات أساسية عن نفسي أتجنب الكشف عنها أو أحرفها بشكل كبير؟

اتباع القواعد

معظم الناس يدركون طقوس الإحماء تلك -بشكل لاواعي على الأقل- ويتبعونها. إننا نقدم ونطلب معلومات أساسية. والقيام بهذا يبعث برسالة مفادها: "إنني بخير وأشعر بالأمان". إن الإحماء طريقة مريحة لصنع تفاعل أكثر مغزى وقيمة. وفي الأساس، إنه الأساس الحواري الذي يمكن بناء باقي العلاقة عليه.

وبالطبع فإن طقس التعارف هذا ليس سيناريو محدداً ثابتاً؛ فكل محادثة لها تدفقها وترتيبها الطبيعي الخاص بها. ولكن إذا انتهكت هذا الطقس وبدأت المحادثة بأي شيء يشغل عقلك في ذلك الوقت، أو بمعلومات شخصية أكثر غموضاً، فإنك قد تبدو مثيراً للاهتمام أو غريب الأطوار، ولكن هناك احتمال كبير أيضاً أن تجعل بعض الناس يشعرون بعدم الارتياح.

وإليك عميلة أخرى من عميلاتنا، واسمها "بيتي"، وهي كاتبة من نيوجرسي. وإليك كيف بدأت المقابلة معها:

قابل نيك بيتي في مقهى، وابتسم، وقدم نفسه لها. اعتذر نيك عن التأخير وسأل بيتي ما إذا كانت قد انتظرت طويلاً. وأجابت بيتي: "كلا، عشر دقائق فقط كنت أقرأ فيها الصحيفة. هناك مقال عن السياسة في المكسيك؛ وهو مثير للغاية بالنسبة لي لأنني قضيت بعض الوقت هناك بعد أن تخرجت من المدرسة. إنها مكان رائع، ومازلت أحتفظ بالكثير من الذكريات عنها...".

واستمرت بيتي في إشراك نيك في مناقشة مثيرة حول تجاربها في مكسيكو سيتي. إلا أن نيك ظل لا يشعر بالارتياح نحوها معظم الوقت. لقد شعر أنها قذفت به في مناقشة حامية قبل أن تبوح بأي شيء عن نفسها، ولم تكن لديه فكرة واضحة عن الطريق الذي تسير إليه المناقشة. لقد وجد بيتي مثيرة، ولكنه وجد أيضاً أنها غريبة الأطوار ومستغرقة في شئونها الخاصة. لم يكن عدم ارتياحه نابعاً مما كانت بيتي تبوح به؛ وإنما كان نابعاً من انتهاكها لطقوس التعارف.

فحص ذاتي

هل أجعل الآخرين يشعرون بالارتياح عن طريق تبادل معلومات عادية آمنة - من أين أنا، ما وظيفتي- قبل القفز إلى موضوعات ونقاط ذات أهمية شخصية بالنسبة لي؟

لعب أوراقك

إذن فما الذي يلي الطقوس الافتتاحية؟ كيف ترتقي بالمحادثة إلى المستوى التالي؟

في حين أن هناك بعض القواعد الثابتة بشأن المعلومات التي يكون من المناسب أن تبوح بها عن نفسك، فمن المهم أن تدرك قوة عرض بعض المعلومات الخاصة: خلفيتك، أو تجاربك، أو خبراتك، أو مشاعرك، أو أحلامك. القيام بهذا له عائد كبير؛ فهو يجعلك أكثر جاذبية ويفتح قنوات الاتصال. فإذا أردت أن تعرف شخصاً ما بشكل أفضل، يمكنك أن تكشف المزيد عن نفسك وتوسع القناة.

فعلى سبيل المثال: حكى لنا "أليسون"، وهو أحد عملائنا، عن مقابلته سيدة ما، "لينا"، في مزاد بإحدى المؤسسات الخيرية. وبعد بدء المحادثة، أخبرت لينا أليسون عن حبها الكبير للتحف وبأن حلمها هو أن تترك وظيفة التأمين التي تعمل بها وتفتتح متجراً لبيع التحف. ولكن زوجها لم يكن يعجبه ذلك لأنه من النوع العملي المتحفظ. وبعد أن سمع هذا، شعر أليسون أنه مقرب من لينا، وقال إنها هي أيضاً كانت تحب تغيير حياتها، بعد أن عملت

الكشف عن الذات والشعور بالحب

من المسلم به كحقيقة أنك عندما تعرض معلومات شخصية عن نفسك على شخص آخر، فإن هذا يغير شعور هذا الشخص تجاهك. ولكن كيف يحدث هذا؟

معظم الناس يدركون -ضمنياً على الأقل- أن الكشف عن مكنون الذات يعني شيئاً خاصاً ومميزاً. إنه يعني: إنني أثق بك، وأقدر وجهة نظرك، وأود أن أكون أكثر قرباً منك، وهو عادة ما يدعم ويشجع الشعور بالحب المتبادل. وقد وجد الباحثون بالفعل أن الأشخاص الذين يكشفون عن المزيد من مكنون أنفسهم ينالون حباً من الآخرين أكثر من الذي يناله الأشخاص الذين يتحفظون في الكشف عما بداخل أنفسهم.

ومن الصحيح أيضاً أنك عندما تعرض معلومات شخصية على شخص آخر، فإن هذا يغير ما تشعر أنت به تجاهه. إنك تحبه أكثر نتيجة لكشفك عن ذاتك.

في نفس المجال لمدة عشر سنوات. راحا يتبادلان عرض الوظائف وأساليب الحياة الخيالية، وأخبر كل منهما الآخر عن حياته الشخصية. لقد أصبحت هناك رابطة بين هذين الشخصين واستمرت العلاقة حتى أصبحا صديقين حميمين.

عليك أن تدرك أنك إذا تراجعت ولم تبح إلا بالقليل للغاية عن نفسك، فإن الآخرين لن يجدوا طرقاً سهلة للارتباط بك، وستكون قناة التواصل ضيقة ومحدودة. وبالطبع، فإنك تستطيع أن تختار القيام بهذا بالضبط بغرض تقييد عمق العلاقة مع شخص ما. ومن ناحية أخرى، فإن كشفك عن نفسك ما هو أكثر بكثير مما يكشفه الآخرون عن أنفسهم يمكن أن يجعلهم يشعروا بالعصبية وعدم الارتياح.

تكافؤ الرسائل: المساواة بين ما يكشفه كل طرف عن ذاته

عندما يتعلق الأمر بالكشف عن المعلومات الشخصية، فإن من الممتع أن يكون هناك تكافؤ في الرسائل التي يبعث بها كل طرف والمعلومات التي يبوح بها عن نفسه. على سبيل المثال: إذا قال لك أحدهم إنه لا يرى أسرته كثيراً، وأجبته أنت بكلمة: "أوه" بسيطة، فالأرجح أنه سيشعر بالضيق والانزعاج والتعري. ومن ناحية أخرى، فإنه قد يكون من المحير بنفس القدر إذا كان ردك هو: "أوه نعم، إنني لم أر والدتي منذ عشر سنوات، إنها شخصية بائسة، ولن أتمكن من الصفح عنها أبداً بسبب الكيفية التي كانت تعاملني بها عندما كنت صغيراً". هذا يشبه التعري شبه الكامل، مما يجعل الشخص الذي تعرفت عليه منذ وقت قريب للغاية يشعر بالانزعاج وعدم الارتياح. يشعر الناس بأقصى ارتياح عندما تكون هناك مساواة بين ما يكشفه كل طرف للآخر.



فحص ذاتي:

هل أنتبه إلى مدى شعور الآخرين بالارتياح تجاه الانفتاح والكشف عن أنفسهم، ثم أحرص على أن يكون هناك تكافؤ بين ما أكشفه عن نفسي وبين ما يكشفونه؟



أسلوب الكشف عن الذات: إشارات على احتياجاتك العاطفية

قمنا حتى الآن بمناقشة عملية الكشف عن الذات: الطقوس الافتتاحية، وتقديم المعلومات، والمساواة في المعلومات. إلا أننا جميعاً لدينا أساليب مختلفة في الكشف عن أنفسنا، وهو منفصل عن هذه العملية. ويظهر أسلوبك في عرض المعلومات الشخصية عن نفسك في تفاصيل هذا العرض وإلى أي مدى هو مباشر وطبيعي. لقد وجدنا أن الناس ينتبهون إلى الإشارات الأسلوبية بسرعة كبيرة ويمنحونها ثقلاً كبيراً في تقييمهم للآخرين. يفترض الناس أن أسلوبك في الكشف عن ذاتك يمثل حالتك المعنوية والعاطفية واحتياجاتك، وأنه يتنبأ بالكيفية التي ستتصرف بها في العلاقات.

بعض الناس يكونون واعين جداً لأسلوبهم في الكشف عن أنفسهم؛ في حين أن آخرين لا يكون لديهم أي وعي على الإطلاق حتى بحقيقة أن لهم أسلوباً. ولكننا جميعاً لنا أساليب في الكشف عن أنفسنا. سوف نلقي نظرة هنا على بعض الأساليب الأكثر والأقل جاذبية.

اسمح للآخرين بأن يستكشفوك

أخبرتنا دانا، إحدى عميلاتنا، عن زميل جديد، اسمه فيكتور، قابلته في حفل للشركة التي تعمل بها. كانا يقفان عند مكان طلب المشروبات في أحد المطاعم في انتظار المشروبات التي طلباها. علق فيكتور على تصميم المطعم واللوحات الفنية التي تزين جدرانه وسأل عن رأي دانا. قام بعرض رؤيته وسأل دانا عن ذوقها في الفنون. وأتبع ذلك ببعض الأسئلة عن اهتماماتها الشخصية. وجدت دانا أن التحدث مع فيكتور سهل ومريح وسألته عن بعض المعلومات الإضافية عن نفسه؛ ما إذا كانت لديه أية اهتمامات خاصة أو هوايات فنية. أوضح لها فيكتور أنه نحات وأنه يقضي عطلات نهاية الأسبوع في الأستوديو الخاص به. شعرت دانا بالإثارة وسألت فيكتور عن فنه وعن مدى جديته في ممارسة هذا الفن. وشرح لها أنه على الرغم من أنه لا يكسب عيشه منه، فإنه قام ببيع العديد من القطع، حتى إنه كان يقيم معرضاً لأعماله مؤخراً.

هل استكشفت من قبل حقيقة مثيرة عن شخص ما من خلال طرح سؤال عابر؟ غالباً ما

يكون الأمر أكثر تأثيراً بكثير من مجرد معرفة الحقيقة التي تم تقديمها إليك بشكل مباشر. لقد أظهر فيكتور ثقته بنفسه وسحره عن طريق توجيه بعض الأسئلة لدانا ثم قدم بعض المعلومات عن نفسه بصورة طبيعية استجابة لرغبتها. ولاحظت دانا أيضاً أن فيكتور لم يقاطع محادثتهما عن الفنون ليتحدث عن مواهبه الشخصية. تركت دانا المحادثة وهي تعتقد أن فيكتور شخص تحب أن تتعرف عليه بشكل أفضل.

أجندة الكشف عن الذات

من الطبيعي أن نسلط الضوء على صفاتنا الأكثر تميزاً -مثل الكرم، أو النجاح المالي، أو الشهرة- عندما نقابل شخصاً ما لأول مرة. إلا أنه ليس جميع الناس على طبيعتهم مثل فيكتور. إن رغبتنا في عرض صفاتنا الجيدة المتميزة تتجاوز الحدود أحياناً وتفصح عن وجود أجندة للكشف عن الذات. ويعني هذا أن لدينا قائمة بالحقائق عن أنفسنا نحب أن يعرفها الآخرون. وهناك عدد لا حصر له من أساليب عرض الأجندة. فأحياناً نتباهى بتبجح، أو نتفاخر بشكل مقنع، أو نكشف حقائق مثيرة في شكل جمل اعتراضية، وأحياناً ننتقل بالمحادثة نحو مجال يمكننا من إظهار شيء نود عرضه على الآخرين.

مذاهب التفاخر

عادة ما تتم الإشارة إلى عملية إضافة معلومات إيجابية عن ذات المرء إلى المحادثة على أنها عملية "تفاخر". إن معظم الناس يدركون أن فعل هذا بضجيج وصياح يجعلهم يبدون شديدي الوقاحة والعدوانية. لذا فقد صنع الناس أساليب لعرض الحقائق المثيرة بشكل أكثر خفاءً. على سبيل المثال، هناك أسلوب ذكر أسماء الناجحين والمشاهير الشائع والذي يقوم فيه المرء بنثر أسماء بعض المشاهير وأصحاب النجاحات والإنجازات الذين التقى بهم. ثم هناك الأسلوب الذي يتم استخدامه عند ذكر الدرجة العلمية التي حصلنا عليها أو اسم مطعم فاخر تناولنا العشاء فيه ذات مرة. وهناك أسلوب تكرار مجاملة ما عندما نحكي عن تعليق مادح مثل: "أخبرني عميلي أنني أكثر الأشخاص الذين تعامل معهم إبداعاً". تلك العروض عادة ما يتم القيام بها بغرض جعل أنفسنا نبدو أكثر إثارة أو أهمية، ولكنها كثيراً ما تجعل المرء يبدو وكأن لديه شعوراً بالنقص.

فحص ذاتي:

هل لدي أجندة خاصة بكشف الذات؟ هل هناك حقائق محددة عن نفسي أحاول إقحامها على المحادثات؟

الموعد الأول مع الزوجة المتوقعة أو اللقاء الأول مع رئيس هو موقف يكون لدى العديد من الناس فيه أجندة خاصة. إلا أن معظم الناس يكون لديهم أيضاً أجندة معينة صغيرة حتى في المواقف الاجتماعية وتفاعلات العمل غير الرسمية. وبالطبع، قد ينبهر مستمعك بحق بسبب السيارة الليكساس التي تمتلكها أو بسبب منصبك الإداري. ولكنه قد يعتقد أيضاً أنك مغرور أو متباه متبجح. أو قد يظن أنك تشعر بعدم الأمان تجاه قيمة ذاتك المتأصلة في ذاتك وليس في ممتلكاتك وأنك في أمس الحاجة إلى الانتباه ونيل الاحترام.

أسلوب "بالمناسبة": أسلوب الجمل الاعتراضية

أحياناً تظهر أجندة الكشف عن الذات بواسطة تعليقات اعتراضية تبدو مرتبطة بالمحادثة ولكنها مضافة إليها في الأساس بغرض الإخبار بشيء ما عن المرء. كانت "أليكساندرا" بارعة في استخدام هذا الأسلوب.

براندون: ماذا فعلت اليوم إذن؟

أليكساندرا: ذهبت لشراء هدية عيد ميلاد أختي؛ اشتريت لها سترة من صوف الكشمير؛ وهو من وجهة نظري الصوف الوحيد الذي يستحق أن يرتديه المرء.

براندون: أوه، يبدو جميلاً، إنني واثق أنه سيعجبها.

أليكساندرا: أرجو هذا. وسأدعوها هي ووالدينا لتناول العشاء في نهاية الأسبوع أيضاً. أفكر في إعداد السلمون مع الثوم الطازج والبسلة؛ إنني لن أتناول أي شيء ما لم يكن طازجا وصحياً.

وإليك مثالاً آخر من أمثلة الكشف عن الذات باستخدام الجمل الاعتراضية:

كارول: أين تعيش إذن يا مارك؟

مارك: أعيش في إنجلوود كليفس، هل تعرفينها؟ إنها تقع خارج المدينة مباشرة؛ لدي هناك منزل جميل على مساحة حوالي ثمانية آلاف متر مربع، وهو يطل على النهر.

كارول: يبدو هذا رائعاً! كم أحب مثل هذه المناظر. هل أنت من هناك؟

مارك: كلا، لقد انتقلت إلى هناك منذ بضع سنوات قليلة. قبل هذا كنت أعيش في المدينة؛ كان لي منزل جميل فيها أيضاً، وشقة تحتوي على ثلاث غرف نوم في الطابق العشرين. لقد كان هذا ممتعاً، ولكنني بعدها اشتقت للطبيعة.

كانت المعلومات الاعتراضية التي استخدمها مارك وأليكساندرا مثيرة، إلا أن هذا الأسلوب في الكشف عن الذات يوصل إحساساً بالزخرفة الزائدة وبوجود حاجة قوية إلى إفشاء معلومات

قابلت صديقتي مادونا ذات مرة

الارتباطات، حتى التافهة منها، تؤثر في أحكامنا.

الناس يدركون قوة الارتباطات ويستخدمونها من أجل صنع انطباعات أولى جيدة تكسبهم الاستحسان. إحدى الطرق التي يفعل بها الناس ذلك هي أن يوضحوا ارتباطهم بأشخاص ناجحين، كأن يذكروا أنهم كانوا يوصلون الصحف إلى منزل بعض المشاهير عندما كانوا صبية صغاراً، أو أنهم تخرجوا من نفس المدرسة التي تخرج منها سياسي لامع. إنهم يأملون في أن يضفي عليهم ذلك بعض السمات التي يتحلى بها هؤلاء المشاهير، أو على الأقل، أن ينعكس عليهم مجد النجاحات التي حققها هؤلاء الناجحون.

درس الباحثون الطرق التي يحاول بها الناس الاستفادة من هذا المجد المنعكس. ولقد وجدوا أن الناس يقومون بالفعل بالإشارة إلى ارتباطات بأناس ناجحين كوسيلة لتعظيم الذات. ولكن الناس يدركون، في نفس الوقت، أن ارتباطات التباهي والتفاخر المتبجحة يمكن أن تجعلهم يبدون منفرين، أو غير صادقين، أو غير جديرين بالإعجاب أو الحب. لذا فإنهم يكونون غاية في البراعة في الكيفية التي يذكرون بها ارتباطاتهم؛ فهم يضيفونها بشكل استراتيجي، ويعدلونها وفقاً للكيفية التي يقيسون بها أنفسهم على الآخرين.

ولكن هناك شيء واضح: إذا استخدم أحدهم أسلوب ذكر أسماء المشاهير والناجحين، فالأرجح أنه يحاول إبهارك والتأثير عليك.

وتفاصيل معينة. والعلامة المميزة لأسلوب الكشف باستخدام الجمل الاعتراضية هي أنه يكون محدداً (مثال: صوف الكشمير)، أو كمياً (ثمانية آلاف متر، ثلاث غرف نوم...) في حين تكون المحادثة عامة بشكل لا يتلاءم مع هذا التحديد. لذا، إذا وجدت نفسك تعرض بعض المعلومات الطيبة المحددة أو الكمية عن حياتك، فإنك بذلك قد ترسل رسالة غير متعمدة تقول إنك تحاول جاهداً إبهار الآخرين والتأثير فيهم.

فحص ذاتي:

عندما أكشف بعض المعلومات عن نفسي، هل أنتظر في المعتاد أن يتم سؤالي قبل أن أقدم تفاصيل مثيرة أو مبهرة عن نفسي؟

كما أوضحنا، قد تبدو لك الكيفية التي تقدم بها المعلومات عن نفسك بارعة أو خفية، ولكنها توصل رسائل قوية بشأن إحساسك بذاتك. ويمكنك أن تترك انطباعاً أفضل بكثير إذا تركت الآخرين يستكشفونك. ويعني هذا التخلي عن أجندة الكشف عن الذات ومراجعة دوافعك لإضافة معلومات مؤثرة مبهرة عن نفسك.

المحتوى مهم: ما الذي تعرضه

الآن وقد أصبحت تفهم عملية الكشف عن الذات والعناصر الاستراتيجية له، ماذا عن المحتوى؟ ما الذي ينبغي عليك كشفه عن نفسك بالضبط؟ ليست هناك قاعدة محددة لما ينبغي أن تعرضه في المقابلة الأولى. فحتى قصة اختطافك من قبل شخص غريب قد تجد الوقت المناسب لعرضها في المحادثة الأولى؛ إذا قدم أحدهم للموضوع، وأظهر اهتماماً حقيقياً، واستخرج القصة من داخلك. ولكن بوجه عام، توصل بعض الموضوعات والنقاط رسائل إيجابية محددة في حين تبعث موضوعات ونقاط أخرى رسائل سلبية.

الولع أمر إيجابي

يشرق وجه "بيث" عندما تصف ولعها بالموسيقى اللاتينية. وشغف "روبرت" بوظيفته كضابط شرطة معدٍ لمن حوله. وتحب "لويزا" التحدث عن كلبها المدلل "تاوني". إن الولع بالهوايات الشخصية أمر جذاب. فالحديث عن جوانب من حياتك تشعر بالحب الشديد لها -سواء كان هذا الجانب هو العمل، أو هواية الجري، أو مشاهدة أفلام الرعب- يبعث رسائل غاية في الإيجابية. يعود هذا إلى أنك عندما تتحدث عما يثيرك ويبعث فيك الحماس والحيوية، فإن هذا يشبه إعادة عيش التجربة. تكون لغة جسدك -إيماءاتك، وابتسامتك، وضحكتك المرحة- جذابة ومعدية. وعن طريق عرض ولعك هذا على الآخرين، فإنك أيضاً توصل رسالة تفيد بأن التواجد معك أمر ممتع وأنك قادر على تحمل المسئولية عن سعادتك الشخصية. وتلك سمات غاية في الجاذبية.

المضطربون جذابون

في حين أن معظمنا يعرف الكثير عن فعالية كون المرء إيجابياً، فإننا لا ندرك دائماً أن إظهار بعض نقاط الحساسية والضعف له أثر قوي أيضاً. إن عرض إحدى نقاط الضعف أو أحد الأخطاء التي وقعنا فيها -بروح دعابة إيجابية تجاه الأمر- هو طريقة جيدة للارتباط بشخص ما. إنه يجعل الآخرين يسترخون ويشعرون بمزيد من الارتياح تجاهك. بل إنهم ربما ينفتحون لك ويعرضون عليك بعض التحديات والصعوبات الشخصية التي يواجهونها مما يؤدي إلى تعميق الارتباط.

وعميلنا "تومي" مثال جيد. وعندما سألته مستشارته عن عمله، قال له تومي: "إنني أحب وظيفتي جداً حقاً، وأحب الأشخاص الذين أعمل معهم، وهو أمر رائع بالنسبة لي لأنني واجهت صعوبات كبيرة في بداية حياتي المهنية ولم أكن أجيد التعامل مع المناورات السياسية في ساحة العمل. بل إنني طردت من وظيفتي الأولى!" (يضحك). وضحكت المستشارة ثم عرضت عليه بعض الصعوبات التي تواجهها في عملها: "أعرف ما تقصده. لقد حصلت ذات مرة على تقدير أداء سيئ بحق بعد أن أخبرت رئيسي بكل الأخطاء التي كنت أعتقد أنه يرتكبها. ولكن علي أن أقول إنني لم أفعل هذا بعدها مطلقاً!".

وعن طريق عرض نقطة الضعف تلك مبكراً، جعل تومي المستشارة تشعر بالارتياح على الفور. وعن طريق عدم القسوة على نفسه أكثر مما ينبغي، أظهر ارتياحه عن نفسه أيضاً.

والمفارقة هي أن إظهار نقطة ضعف صغيرة يجعل الإنسان يبدو قوياً، وواثقاً. وهذا بدوره يزيد احتمالات انفتاح الطرف الآخر.

فحص ذاتي:

ما مدى تكرار كشفي عن بعض أخطائي أو نقاط ضعفي أمام أناس ألتقي بهم لأول مرة؟

وعلى الجانب الآخر من المسألة، هناك بعض المعلومات التي يؤدي الكشف عنها إلى إرسال ترددات لا تشعر بالارتياح. تشتمل تلك المعلومات على المعلومات ذات السمة الشخصية الحساسة، وكذلك الشكاوى اليومية المألوفة.

الإفراط في الكشف يمكن أن يكون مكلفاً

نحن جميعاً نضيف إلى المحادثات بعض المعلومات الخاصة أو الحساسة للغاية، خاصة عندما يكون الحدث قريباً وحاضراً بوضوح في أذهاننا. قام أحد عملائنا، واسمه "هارولد"، وهو رجل أعمال في الأربعينات من عمره بالإفراط في الكشف عن المعلومات في لقاء مع سوزان. فرداً على سؤال سوزان عن الكيفية التي سار بها يومه، أجاب قائلاً: "لقد حصلت لتوي على بعض نتائج الفحوص الطبية!". ثم راح يشرح لها أنه مصاب بسرطان البروستاتا، ولكنه علم في عيادة الطبيب اليوم أن النتائج كانت أفضل مما كان يمكن لأحد أن يتوقع، وأن الأمر يبدو وكأنه تغلب على السرطان. وكانت سوزان مدعمة وقالت إنه لابد وأن يكون قد شعر بالارتياح تجاه ذلك.

وفي جلسة التقييم التي عقدت في الشركة، سألته المستشارة عما شعر به تجاه عرض تلك المعلومات. وليس من المدهش أن هارولد أخبرها أن نتائج الفحص كانت تأتي في مقدمة ما يشغل ذهنه في ذلك الوقت. لقد كان خبراً سعيداً يرغب في التحدث عنه وظن أنه طريقة مناسبة للغاية للارتباط بها. ومع الأسف فإن خبر هارولد السعيد لم يحدث الأثر المطلوب. فعلى الرغم من أنها كانت سعيدة بصدق من أجله، فإن سوزان شعرت بأن الطريقة الوحيدة التي يمكنها بها

التفاعل مع هارولد هي أن تكون متعاطفة ومدعمة. فبعد أن تسمع خبراً كهذا، أي سبيل يمكن أن تسلكه المحادثة من تلك النقطة؟ إن أي شيء قد ترغب سوزان في التحدث عنه، مثل عملها أو الأفلام السينمائية التي شاهدتها مؤخراً، كان سيبدو تافهاً تماماً وقليل الذوق إلى حد بعيد بعد أن علمت بأخبار هارولد. وعلى الرغم من أن هارولد شخص صادق ومثير للاهتمام للغاية، فإن انطباع سوزان الرئيسي عنه هو أنه "شخص يمر بمرحلة التعافي من السرطان".

الاحترام أم المودة

عندما يتعلق الأمر بالتحدث عن الذات، يسلك الرجال والنساء سبلاً مختلفة. يميل الرجال إلى عرض قصص نجاحهم في العمل وفي الماليات. ومن ناحية أخرى، فإن النساء يتحدثن أكثر عن مشاعرهن وعن بعض الأمور الشخصية.

أوضحت إحدى عالمات الدراسات اللغوية الاجتماعية أن تلك الاختلافات الجنسية هي نتيجة "أهداف تفاعلية" متعارضة. فالرجال يسعون لكسب الاحترام، في حين أن النساء يسعين إلى الحميمية والمودة. لقد وجدت أن تلك النماذج المتكررة لها نفس النتائج غير المتعمدة التي لاحظناها نحن أيضاً في عملائنا. وفي أثناء سعيهم وراء نيل الاحترام، قد يحبطون النساء؛ في حين أن النساء، في سعيهن وراء الإعجاب والحب، قد ينفرن الرجال.

وباختصار، إننا لا نترك دائماً الانطباع الذي نريد تركه على أفراد الجنس الآخر.

وبمجرد أن نفهم النتائج غير المتعمدة التي نصنعها، يمكننا تكييف الرسائل التي نبعث بها. يمكن للرجال أن يفكروا في عرض المزيد من مشاعرهم تجاه أشخاص في حياتهم وعرض قدر أقل من إنجازاتهم ونجاحاتهم. ويمكن للنساء أن يعرضن المزيد من نجاحاتهن وإنجازاتهن ويقللن من عرض مشاعرهن. وهذه الإجراءات يمكن أن تساعدنا جميعاً على الفوز بالاحترام والتقدير الذي يرغب فيه الجميع.

وبالإضافة إلى اختلاف محتوى عملية الكشف عن الذات، يختلف الرجال والنساء أيضاً في مقدار ما يكشفونه عن أنفسهم في اللقاء الأول. ومعظم الدراسات توضح أن النساء ينفتحن بأكثر مما ينفتح الرجال. إلا أن الأبحاث أوضحت أيضاً أن الرجال يدركون أن الحديث الودي يصنع علاقة أقوى وأعمق، ويقدمون على الكشف عن المزيد عن أنفسهم عندما يتوقعون أو يأملون في رؤية الطرف الآخر مرة أخرى. وهم ينفتحون أكثر أيضاً عندما يعتقدون أنهم يروقون للطرف النسائي أو يحظون بثقته. لذا، أيتها النساء: إذا انفتح أحد الرجال معك في لقاء أول، فعليك أن تلاحظي ذلك؛ فهو يدل على أنه يأمل في استمرار العلاقة أو أنه يعتقد أنه يروق لك.

قد لا تبدو طريقة هارولد هي طريقته المألوفة المعتادة. إلا أننا بين الحين والآخر نقوم بعرض بعض المعلومات الحساسة الدقيقة عن أنفسنا، دون أن نفكر في الأثر الذي قد تحدثه على شخص غريب نسبياً علينا.

قيود الحساسية

ما المعلومات الأكثر حساسية مما ينبغي؟ على الرغم من أنه لا توجد قاعدة ثابتة محددة بشأن المعلومات الشخصية التي من غير المناسب عرضها، فلعلك تكون بحاجة إلى أن تجعل من التفكير مرتين دليلاً لك قبل أن تعرض معلومات من شأنها أن تجبر شريكك في المحادثة على لعب دور المدعم أو المعزز. فحتى المعلومات الإيجابية المهمة، مثل نتائج هارولد الطبية الجيدة أو الحصول على جائزة خاصة، قد تجبر شريكك على التركيز على دعمك أو مدحك. والمعلومات السلبية الخطيرة أكثر ثقلاً وحساسية.



فحص ذاتي:

هل ألاحظ في أي وقت أن أحد معارفي الجدد يقول لي عبارات مثل: "أوه، يؤسفني أن أسمع هذا"، أو "يا له من أمر بشع"؟ هل أعطي انطباعاً بأنني أريد الدعم أو التعاطف؟



تذكر أنه لأن تلك هي المقابلة الأولى، فإن ما تختار قوله سوف يؤثر في الانطباع الشامل الذي سيأخذه مستمعك عنك. لذا، حتى إذا كانت المحادثة تزداد مودة وحميمية، فعليك أن تقاوم دافع البدء في موضوع شخصي حساس. إنك تعلم أنك تتحدث عن موضوع مؤقت أو مشكلة عابرة في حياتك، ولكن مستمعك قد يظن أنك شخص حياته مفعمة بالمشاكل والمتاعب والأعباء، أو أنك شديد الاستغراق في ذاتك. لذا، فقبل أن تكشف عن أي شيء، فربما كان عليك أن تفكر في الكيفية التي ترغب في أن يراك بها الطرف الآخر أو يفكر فيك بها: كشخص مصاب بالسرطان أم كشخص سعيد، كمتحمس للألعاب الرياضية، أم كوالد قلق على أبنائه.

الشكوى كوسيلة شرح

الشكاوى هي النسخة الشخصية من التفاهات أو "الأحاديث المفصلة" التي ناقشناها في الفصل ٦ الذي تناولنا فيه الأمور الموضوعية. وكما هي الحال مع التفاهات، فإن الشكاوى أيضاً بمثابة حشو حواري غير جذاب على الإطلاق. وحتى المعلومات الشخصية السلبية البسيطة أو الشكاوى يمكن التخلص منها؛ خاصة فيما يتعلق بالكم. على سبيل المثال، تحدثت إحدى عميلاتنا، واسمها "بيجي"، وهي موظفة بنك في أواخر العشرينات من العمر، عن شعورها بالإرهاق من العمل، وعدم امتلاك ما يكفي من وقت الفراغ، والشجار مع إحدى صديقاتها، والغضب من رئيسها؛ وكل هذا في غضون ساعة زمن واحدة فقط! إلا أن المحادثة تخللتها أيضاً بعض الأنباء المثيرة بحق عن خلفيتها وعملها. وخلال جلسة التقييم، علق مستشارها قائلاً: إنه كان يبدو أن الكثير من الأمور لا تسير على ما يرام معها في الوقت الحالي. وشعرت بيجي بالدهشة عندما سمعت هذا. وعندما أعاد على مسامعها القائمة الطويلة بحق للأمور التي لا تشعر بالرضا عنها، أجابت: "أوه، إنني أشرح فحسب؛ فتلك الأمور لا تزعجني كثيراً إلى هذا الحد. تلك هي الطريقة التي تسير بها الأمور فحسب". لقد ظنت بيجي أنها بذلك تبدو صادقة ومنخرطة في الحياة بكل كيانها. إلا أنه بالنسبة للمستشار، ظهرت بيجي شخصية سلبية، ومزعجة، ومستغرقة في ذاتها.



فحص ذاتي:

هل أكتم الشكاوى التافهة المتعلقة بأحداث الحياة اليومية عندما أقابل شخصاً جديداً؟ أم تراني أكون مستعداً أكثر مما ينبغي للتحدث عن أحداث اليوم المؤسفة؟



إننا جميعاً نقع في مصيدة استخدام الشكوى كوسيلة للشرح في بعض الأوقات، وكثيراً ما يحدث هذا دون أن ندركه. هذا لأن الشكوى، كما هي الحال مع التفاخر والتباهي، يمكن أن تكون خفية ماكرة. من الطبيعي والصحي أن نشعر بشيء من عدم الرضا بين الحين والآخر، وإذا بدا أنك لا تشعر بشيء من هذا فقد تبدو غير صادق أو غير صريح. ولكنك إذا شكوت كثيراً

لشخص التقيته لتوك، فإنك تبعث برسائل مفادها أنك مستغرق في ذاتك، أو تحتاج إلى الكثير من الرعاية، أو حتى ممل تماماً. تذكر أن مشكلاتك وقضاياك ستكون أكثر إثارة بكثير بالنسبة لك ولأصدقائك المقربين وليس بالنسبة لشخص تعرفت عليه لتوك.

إن لكل شخص حياة كاملة من التجارب والخبرات، وتلك التجارب والخبرات هي أجزاء مهمة من ذاتنا وكياننا وشخصيتنا. إلا أنك بحاجة إلى أن تكون شديد الانتباه للتجارب والخبرات التي تعرضها على الأشخاص الذين تتعرف عليهم لأول مرة. فالأشياء التي تحبها وتولع بها وكذلك نقاط ضعفك وأخطائك عادة ما تترك انطباعات إيجابية، في حين أن المشكلات الشخصية الحساسة والشكوى من الحياة تكون لها أثر عكسي مضاد.

وصفة أخرى للملل

كما أوضحنا، يمكن أن يكون الناس مملين بعدة طرق مختلفة.

قام الباحثون بدراسة الملل عن طريق مطالبة بعض المشاركين بالإنصات إلى مجموعة محادثات تدور بين شخصين وتقييم تلك المحادثات. وقد أظهرت اكتشافاتهم أن الموضوع الأكثر إثارة للملل والضجر في المحادثات هو ما يسمونه "الأنانية السلبية"، وهو ما يعرف بالشكوى من المشكلات الشخصية.

وقد أظهرت الدراسة أيضاً أن الناس يفترضون بعض الافتراضات في الأشخاص الشكائين المملين: أنهم أقل إثارة للإعجاب، وأقل استحقاقاً للحب، وأقل مودة، وأقل مصداقية، وأكثر ضعفاً ممن لا يشكون. بل إن الناس يشعرون بالاستياء والغضب ويكونون أكثر عدوانية تجاه الشخص الممل. فلماذا هذه الاستجابات السلبية تجاه الأشخاص المملين؟ ترى المؤلفتان أن السبب وراء هذا هو انتهاك الشخص الممل لمبدأ يمنع "شعور الآخرين بالضجر الكامل".

وبعبارة أخرى، فإن إضجار الآخرين بمشكلاتك اليومية هو انتهاك للقواعد الاجتماعية المقبولة. ونحن جميعاً نستطيع تقليل عامل الملل لدينا عن طريق تجنب أي دافع للشكوى من مشاكلنا أمام أشخاص نلتقي بهم لأول مرة.

ملخص

كما رأينا، عرض المعلومات الشخصية هو جزء مهم من عملية ترك الانطباعات الأولى. إنه يساعد الناس على معرفة شخصيتك الحقيقية -فيما وراء الأساسيات- والعثور على أرضية مشتركة. إنه يعجل بتطور العلاقة.

كل إنسان يكشف عن ذاته بطريقة مختلفة، وما من طريقة واحدة معينة تبدو مناسبة للجميع. ولكن كما أوضحنا، بعض طرق الإفصاح عن الذات تكون أكثر جاذبية بكثير من غيرها. من الجذاب أن تبدأ بالأساسيات وتنشر الارتياح والثقة تجاه شخصيتك وذاتك. فعندما تكشف عن أجزاء من نفسك تشعر نحوها بالحماس والإثارة، وتتجنب المعلومات الحساسة أو الشخصية أكثر مما ينبغي، فإنك تبدو أكثر ثقة بذاتك وأكثر انخراطاً في الحياة. تذكر أن تلك مجرد بداية للعلاقة؛ وسوف يكون هناك وقت فيما بعد لعرض قصة حياتك مع مرور الوقت. عادة ما يكون الأقل أفضل؛ فيمكنك أن تثير فضول مستمعك بحيث يرغب في معرفة المزيد عنك.

ما أسلوبك في الكشف عن ذاتك؟ إحدى طرق استكشاف هذا الأسلوب هي التفكير في بعض السلوكيات الإيجابية التي ناقشناها في هذا الفصل والتي تبدو طبيعية بالنسبة لك. وفكر أيضاً في أحد الأشياء التي تقوم بها والتي قد تبعث برسائل أقل إثارة وجاذبية. قد تقول في نفسك: "مهلاً، هذا هو أنا، وأي شخص يستحق أن أتعرف عليه سيرى حقيقة شخصيتي". ومع ذلك، وكما يوضح هذا الفصل، فإنك يمكن أن تظهر عدة "شخصيات" مختلفة تماماً في الانطباع الأول؛ ويعتمد هذا على ما تعرضه عن نفسك وعلى الطريقة التي تعرضه بها.

الجدولان التاليان يحتويان على بعض سلوكيات الكشف عن الذات والرسائل التي تبعثها تلك السلوكيات بوجه عام. ومرة أخرى، فكر في كل سلوك يحتوي عليه الجدولان وضع علامة أمام الخيار المناسب من الخيارات: عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

السلوكيات الإيجابية للكشف عن الذات

عندما:	*ربما تبدو:*	*هل أفعل ذلك؟*		
		عادة	أحياناً	نادراً
تعرض معلومات أساسية عن نفسك	آمناً، لائقاً اجتماعياً			
تجعل عمق كشفك عن ذاتك مساوياً لما يكشفه الآخرون عن ذاتهم	حساساً، متفهماً، لا تشكل تهديداً			
تكشف عن مشاعر أكثر عمقاً	حساساً، منفتحاً على الارتباط، مثيراً للاهتمام			
تعرض الاهتمامات والهوايات التي تولع بها	واثقاً بذاتك، مستقلاً، منخرطاً في الحياة			
تعرض بعض نقاط ضعفك وتضحك على أخطائك	مدركاً لأخطائك، واثقاً بذاتك، متمتعاً بروح الدعابة، بسيطاً			

مواقف سوء تواصل شائعة					
عندما:	*ربما تعتقد أنك تبدو:*	*ولكنك في الحقيقة قد تبدو:*	*هل أفعل ذلك؟*		
			عادة	أحياناً	نادراً
تعرض ما يدور في ذهنك قبل أن تعرض المعلومات الشخصية الأساسية	مثيراً، جذاباً	أنانياً، غريباً، ذا تصرفات غير ملائمة			
تعرض أكثر مما يعرضه الآخرون	صريحاً، صادقاً، منفتحاً	مثقلاً بالأعباء، ذا تصرفات غير ملائمة			
تعرض أقل بكثير مما يعرضه الآخرون	مسيطراً، غامضاً	منغلقاً، غير جذاب، بارداً			
تتطوع بعرض معلومات مثيرة محددة	مهماً، متميزاً	مغروراً، أنانياً، تحتاج إلى التوكيد والدعم			
تشكو من مشكلاتك	صادقاً، تلقائياً	مملاً، مشغولاً بذاتك، ناقداً			

الفصل الثامن

هل كان الإيقاع متناغماً؟ ديناميكيات المحادثة

الآن نكون قد انتهينا من تغطية أساسيات الانطباعات الأولى. والأساسان الأولان -إمكانية الوصول إليك وإظهار الاهتمام بالآخرين- جوهريان. أما الأساسان الثالث والرابع -مناقشة الأمور الموضوعية وكشف الذات- فهما طريقتان مهمتان في إثراء الآخرين والارتباط بهم.

في هذا الفصل سوف نتناول الأساس الخامس: ديناميكيات المحادثة. وهذا الأساس يتعلق في واقع الأمر بالحيوية والارتباط. وهو مستقل عن أي شيء تقوله؛ إنه شيء تشعر به. تخيل للحظة أنك تراقب شخصين يتحدثان بلغة لا تعرفها. حتى بدون فهم كلامهما، يمكنك أن تستشعر حيوية الحوار ومدى قوة المشاعر ومدى ارتباط المتحدثين.

الحيوية تكون مهمة على نحو خاص في الانطباع الأول لأن محتوى المحادثة يكون في الغالب سطحياً بصورة نسبية. معظم الناس يلاحظون حيوية وقوة أي حوار ويقدرون قيمتهما ومع ذلك يعجزون عن التأثير فيهما. فربما تعتقد أنك لا تستطيع أن تتحكم في حيوية وقوة أي حوار. لكنك قادر على هذا؛ فعلى الأقل أنت تستطيع التحكم في جانب منهما. فبإمكانك أن تتحكم في إيقاعك الشخصي وقوة عاطفتك والكيفية التي تساير بها أو تنسجم من خلالها مع إيقاع الآخرين.

هذا الفصل يتعلق بمدى حيوية أسلوبك وبديناميكيات المحادثة. وأسلوبك هذا له جانبان. أحدهما يتمثل في الطاقة التي تبذلها؛ مقدار تحدثك، ومدى سرعتك، ومدى ارتفاع صوتك. والجزء الثاني يتمثل في كيفية تحقيقك الانسجام بين طاقتك وطاقة الطرف الآخر؛ بعبارة أخرى كيف تأخذ دورك في الحديث وكيف تحقق التوازن بين حديثك وحديث الطرف الآخر وكيف تحقق إيقاعاً مرضياً لكل منكما.

الجانب الأول من الأسلوب: الطاقة التي تبذلها

الجانب الأول من أسلوب بذل الطاقة يتعلق في الأساس وبصورة مستقلة عن الطرف الثاني في المحادثة. إنه يتعلق بمقدار تحدثك ومدى سرعتك ودرجة ارتفاع صوتك. فهذه طاقة تبذلها في المحادثة. وهي تلعب دوراً مهماً في مدى شعور الطرف الآخر بالارتياح معك. فمن الممكن أن تحدد ما إذا كنت تشعره بالارتياح أم تسبب له قدراً كبيراً من التوتر.

مدى إفساح المجال

عندما تقابل شخصاً ما لأول مرة، هل تستحوذ على الحوار أم تفسح له المجال؟ هذا أمر مهم للغاية، لأن كم ما تدلي به يلعب دوراً في مدى استمتاع الطرف الآخر بالمحادثة. فمعظم الناس يرغبون في فرصة التعبير عن أنفسهم بجانب الإصغاء على آراء الآخرين. فإذا أشبعت هاتين الرغبتين، حتى عندما لا يكون هذا هو أسلوبك الطبيعي، فسوف تجعل الانطباع الأول الذي يأخذه عنك الطرف الآخر أفضل.

إليك مثالاً عن "راندي"، وهو أحد عملاء شركتنا. راندي رجل مليء بالطاقة والحيوية وهو في منتصف الثلاثينات من العمر ويجسد لنا أسلوب "أنا مهتم بك فعلاً والآن دعني أتحدث". ففي سياق مقابلة تمثيلية، تحدث راندي مع عميلة برامج كمبيوتر محتملة تدعى "كارلا".

راندي: كارلا، أنا سعيد بلقائك. فقد كنت متطلعاً إلى هذا اللقاء. إنني أريد أن أعرف المزيد عن حاجات شركتك وبعد ذلك أخبرك بالمزيد عن نفسي وشركتي والكيفية التي يمكننا مساعدتك بها.

كارلا: وأنا مسرورة بلقائك يا راندي.

راندي: لقد تابعت شركتك. إنها تحقق تقدماً ملحوظاً؛ لابد أنك تجيدين في شيء ما!

كارلا: أجل، شركتنا جيدة جداً الآن.

راندي: أفهم أنك يمكن أن تتوسعي في شركتك هذه. فقد تعاملنا مع شركات نامية مثل شركتك. وأنا شخصياً لدي كثير من الخبرة مع شركات في نفس فترة النمو. في الحقيقة، أنا بدأت حياتي المهنية كمندوب مبيعات وقمت بالبيع للشركات الصغيرة والمتوسطة. لقد كانت تجربة عظيمة، وقد تعلمت المجال. كنت مقيماً في شيكاغو التي كانت مدينة مثيرة، لكنني سعيد الآن بوجودي في الجنوب.

كارلا: إنني أفهمك.

راندي: اسمحي لي بأن أعطيك وصفاً لشركتنا، حتى تستطيعي معرفة شيء ما عنا. إن مقر شركتنا هو...

واستمرت المحادثة على هذا النحو، حتى أنه بنهاية المحادثة كان راندي قد تكلم حوالي ٨٠٪ من الوقت. وعندما استرجعت مستشارته ما حدث في جلسة التقييم، أوضح راندي أنه في حين كان واعياً بأنه يتكلم كثيراً، إلا أنه كان يظن أن ذلك ملائم ولم يكن لديه أي فكرة عن أن كارلا متضايقة من ذلك. لقد قال إنه يركز بشكل عام على نقاطه الأساسية، وليس على مقدار كلامه. ومع ذلك، عن طريق الاستحواذ على المحادثة، جعل مستشارته تحيد بتركيزها. فبمرور الوقت أصبح تركيزها موجهاً نحو معدل تحدث راندي أكثر من توجهه نحو المحتوى الفعلي لكلامه، حتى بالرغم من أن النقاط التي يعرضها كانت مهمة وواضحة. لقد شعرت بالنفور من راندي ولم يكن لديها رغبة قوية في إتمام صفقات معه.

بالنسبة لمعظم الناس، الحوار الاجتماعي الثنائي المرضي هو الذي يتم فيه تقسيم الحوار إلى نصفين متكافئين بحيث تتاح الفرصة لكل طرف أن يتكلم نصف الوقت تقريباً. وبالنسبة للمجموعة التي تضم ثلاثة أشخاص، التقسيم المرضي للحوار في رأي معظم الناس يتحقق بمنح كل شخص من الثلاثة ثلث وقت الحوار، وهكذا.

طريقتي أم طريقتك؟

طبيعة بعض الناس الثرثرة؛ فهم يشعرون بالسعادة عندما تتاح لهم فرصة التحدث كثيراً. وهناك آخرون يفضلون التقليل من كلامهم. إذن في أول مقابلة، من الشخص الذي يحدد كيفية تقسيم المحادثة، أنت أم الطرف الثاني؟ كن على يقين من أنك ستترك عادة انطباعاً أفضل إذا أتحت الفرصة لشركائك في المحادثة بأن يحددوا مستوى مشاركتهم -عن طريق التحدث كثيراً أو قليلاً حسبما يفضلون- ثم قمت بمتابعتهم بطريقة تحقق الانسجام.

أحب الطريقة التي تتحرك بها

ليست المسألة قاصرة على ما تقوله أو مقدار كلامك؛ وإنما تتعلق أيضاً بالطريقة التي تتحرك بها. فلعة جسدك لها دور في مدى جاذبيتك التي تبدو بها أمام الغرباء. في إحدى الدراسات، قام الباحثون بعرض أشرطة فيديو صامتة لشخص يتحدث وطلبوا من المشاهدين أن يقدروا مدى جاذبية هذا الشخص. وبعد ذلك قام الباحثون بتسجيل جميع الحركات الجسدية المختلفة التي صدرت عن المتحدث وربطوها بتقديرات الجاذبية. وأظهرت النتائج أن حركات جسدية معينة أكثر جاذبية من حركات أخرى، وأن الرجال والنساء تم تقييمهم بشكل مختلف. لقد توصلوا إلى أنه بالنسبة للمتحدثين الرجال، فإن الإيماءات "الموجهة خارجياً" هي الأكثر جاذبية. هذا يعني الإيماءات الموجهة بعيداً عن المتحدث ونحو الجمهور أو السامعين. وهذه الإيماءات تشمل إيماءات اليد الموجهة خارجياً، وتغييرات الوضع الجسدي، وحركات الرأس، والابتسامات. وبالنسبة للنساء، أهم سمة جذابة كانت التلقائية في التعبيرات الوجهية؛ أي مدى حيوية وجه المتحدثة ومعدل تكرار تغييرها لتعبيراتها الوجهية. إذن عليك أن تتذكر أن الطريقة التي تحرك بها جسدك ووجهك لها دور في مدى الجاذبية التي تبدو بها للآخرين.

قد تحتاج إلى ملاحظة أسلوب شريكك في المحادثة أولاً ثم الاجتهاد من أجل الإسهام بقدر تكميلي. لذلك إذا كنت تحاول أن تترك انطباعاً طيباً لدى عميل جديد أو شخص جديد تعرفت عليه يحب أن يتكلم كثيراً، فإنك ستحقق على الأرجح نجاحاً أكبر إذا أسهمت بقدر تكميلي، حتى وإن لم تكن تفضل ذلك بطبيعتك. فإذا كان يحب حكي الكثير من القصص والتحدث بنسبة ٩٠٪ من الوقت، فسوف تبدو أكثر إيجابية إذا تحدثت بنسبة ١٠٪ تقريباً ولم تجاره بكثير من القصص والأخبار الذاتية من جانبك. بالمثل، إذا كان الطرف الآخر يفضل أن يتحدث بنسبة أقل من ٥٠٪، فربما تكون في حاجة لأن "تلتقط منه الخيط" وتملأ فترات صمته.

إذا كنت تعرف ميلك أو نزعتك، فإنك تكون في وضع أفضل لتعديل ذلك الميل أو تلك النزعة. إحدى الطرق التي تضبط بها نفسك هي أن تقوم بـ "فحص كمي" على فترات خلال الحوار وتفكر في مقدار الوقت الذي ظللت تتحدث فيه مقارنة بالطرف الآخر. وبعد ذلك يمكنك أن تسعى من أجل القيام بأي تصحيحات هناك حاجة إليها عن طريق إفساح المجال أو التعبير عن نفسك أكثر فيما تبقى من المحادثة.

ضبط أسلوبك ليس معناه إخفاء حقيقة ذاتك أو عدم التصرف بطبيعتك. ولكنه يظهر في المقابل أنك واعٍ بذاتك وتفهم الآخرين وتتسم بالمرونة. ومرونتك شكل من أشكال السخاء الاجتماعي الذي سيتم تسجيله وتقديره دائماً من قبل الطرف الآخر؛ على الأقل على مستوى اللاوعي. تذكر أن جعل الانطباع الأول الذي تتركه لدى الطرف الآخر جيداً أمر يتعلق في الأساس بإشباع رغبات الطرف الآخر، وليس رغباتك أنت. وبينما تنمو العلاقة، يمكنك أن تكشف تدريجياً المزيد من أسلوبك الشخصي وتحقق ديناميكية يستمتع بها كل منكما.

فحص ذاتي:

هل أعرف مقدار كلامي مقارنة بالطرف الآخر؟ وهل أتحدث في العادة أكثر أو أقل نسبياً من نصيبي من وقت المحادثة؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما مدى قوة نزعتي هذه؟ وهل النسبة ٩٠/١٠، أو ٧٠/٣٠، أو غير ذلك؟ وإلى أي مدى تعد مشاركتي بمستوى مختلف أمراً غير مريح بالنسبة لي؟



طبيعة مشاركتك

ليس الأمر يتعلق في الأساس بمقدار كلامك، ولكن بنوعية الطاقة التي تظهرها. هذا الفارق بين الكيفية التي تبدو بها كلماتك عندما تتحدث والنص مكتوب من نفس هذه الكلمات. فطبيعة المشاركة تتعلق بمدى سرعة كلامك ومدة صمتك ودرجة صوتك.

تغيير ناقل السرعة

كما أن لدينا جميعاً مشية فريدة، فإن جميعنا له سرعة مميزة للطريقة التي يتحدث بها. فبعض الناس يتحدثون بسرعة وبعضهم بطيء في كلامه. وجميعنا لديه تفضيلات فيما يتعلق بمدى السرعة الذي نحب أن يتكلم به الآخرون.

وفي حين أننا قد نلاحظ ما إذا كان شخص ما يتحدث بإيقاع غير مريح بالنسبة لنا، إلا أننا قد لا نكون على وعي تام بإيقاعنا الشخصي وتأثيره على الآخرين. ومع ذلك إذا تحدثنا

ببطء أكثر مما يفضل الآخرون، فإننا نجعلهم يشعرون بنفاد الصبر أو بالملل. وإذا تحدثنا بسرعة بالغة، فربما نشعرهم بعدم الارتياح أو الضيق أو حتى بأنه يتم مهاجمتهم.

ولنأخذ "ليلي" كمثال، وهي واحدة من عملاء شركة فرست امبرشنز. إنها امرأة كانت تهوى التحدث بسرعة. فيما يلي الكيفية التي سار بها جزء من مقابلتها التمثيلية:

ليلي: لقد قضيت يوماً مذهلاً أمس. فقد ذهبت للجري في الحديقة وتناولت طعام الإفطار مع أصدقائي ثم حضرت حفل شواء. لقد كان يوماً صيفياً مثالياً! إنني أحب هذا الوقت من العام.

نيك: (صمت) أجل وأنا كذلك. خصوصاً حفلات الشواء التي تقام بعد الظهر...

ليلي: هل تحب البحر؟ إنني أعشق الشمس، حتى بالرغم من أنني أعرف أنها ضارة بالبشرة. أعتقد أنني لن أصاب بأذى إذا جلست تحت مظلة من مظلات الشاطئ.

نيك: أنا بالفعل أعشق البحر (صمت). وأفضل الذهاب إليه في آخر النهار...

في جلسة التقييم، أوضح مستشار ليلي أن سرعة كلامها جعلته يشعر بالضيق، حتى وإن كانا يتناقشان حول يوم على الشاطئ، وقد حاول باستمرار إبطاء سرعة تحدثها بحيث يصبح إيقاع كلامها مريحاً أكثر بالنسبة له. ليلي قالت إنها كانت على وعي بأنها كانت تتحدث بسرعة، لكنها لم تكن تدرك أن هذا بمثابة سمة سلبية. لقد قالت إنها شخصياً تتضايق من الآخرين عندما يتحدثون ببطء، لذلك هي تحاول أن يكون إيقاع كلامها حيوياً. وعندما سبرنا أغوارها، قالت ليلي إنها تعرف الكيفية التي تبطئ بها إيقاع كلامها وتفعل ذلك عندما تتحدث مع شخص أجنبي لا يتحدث بنفس لغتها، أما بخلاف ذلك فهي لا تفكر في هذا الأمر.

ما الدلائل التي تشير إلى أنك تتحدث بإيقاع غير مريح بالنسبة للآخرين؟ أحد هذه الدلائل يتمثل في أن الناس يمكن أن يحاولوا المبالغة في الاتجاه المعاكس (كما فعل نيك) في سعي لتغيير ديناميكيات المحادثة نحو إيقاعهم المفضل. فإذا كنت تتحدث بسرعة بالغة، فإن شركاءك في المحادثة قد يحاولون إبطاء إيقاع كلامهم أو الصمت من وقت لآخر أو حتى الانسحاب وهم شاعرين بعدم الارتياح. وإذا كنت تتحدث ببطء شديد، فإنهم يمكن أن يكملوا جملك ويقاطعوها ويتحدثوا بسرعة؛ كل هذا في محاولة لزيادة إيقاع المحادثة.

فحص ذاتي:

هل أنا على وعي بمدى السرعة التي أتحدث بها مقارنة بالآخرين؟ وهل يكمل الناس جملي أحياناً؟ وهل يجد الناس على ما يبدو مشقة في متابعتي؟

عندما ترغب في جعل الانطباع الأول الذي تتركه لدى الآخرين جيداً، فربما تكون في حاجة لأن تكون على وعي بمدى السرعة التي تتحدث بها مقارنة بالآخرين. فإذا كنت تعرف أنك بطيء أو سريع بوجه عام، فربما تحتاج لأن تكون يقظاً من أجل رصد علامات عدم الارتياح التي تظهر على الآخرين وتضبط إيقاعك تبعاً لذلك. وفي حين أن التحدث بإيقاع أسرع أو أبطأ يمكن أن يتطلب منك شيئاً من الجهد، إلا أن قيامك بذلك سوف يجعل الآخرين يشعرون بمزيد من الارتياح نحوك.

فترات التوقف

لحظات التوقف أو الفواصل بين الجمل تعد أيضاً جزءاً من أسلوبك في المشاركة. فيمكنك أن تتحدث بإيقاع مريح، لكن إذا صمت بصورة أطول أو أقصر بكثير مقارنة بالآخرين، يمكنك أن تجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح. خذ الأمثلة الآتية من واحد من عملائنا. فيما يلي الطريقة التي ألقي بها بوب التحية على مستشاره:

بوب: مرحباً، تفضل بالجلوس. اسمح لي بدقائق قليلة؛ أريد أن أنهي بعض الأشياء. فرئيسي يحتاج إلى بعض التقارير ويتعين علي أن أذهب إلى مكتبه. لكنني مسرور فعلاً بقضاء هذا الوقت معك. أتمنى أن يكون مكتبي قد أعجبك. هل يمكننا أن نتحدث عن هذا الأمر ونحن نحتسي القهوة؟

يكاد بوب لا يتوقف على الإطلاق؛ فهو لم يمنح مستشاره فرصة لأن يتلفظ بكلمة واحدة. هذا الأسلوب يمكن أن يُفهم على أنه استحواذي وحتى أناني، لأنه يحرم الآخرين من الكلام وينكر عليهم حقهم في التعبير عن أنفسهم. أيضاً هو يخلق جواً من التوتر والإحباط.

مثل سرعتي تماماً

هل تلاحظ أن بعض الناس يشعرونك بالتوتر والضيق وآخرون يثيرون لديك الرغبة في النوم، لكن هناك بعض الناس الذين يناسبونك تماماً؟

قد يكون الأمر متعلقاً بمدى سرعة تحدثهم. فالباحثون تأملوا الطريقة التي يقيم بها السامعون المتحدثين الذين يتفاوتون في سرعة تحدثهم. وقد تبين أنه ليس هناك سرعة معينة يمكن أن نقول إنها جذابة بشكل عام بالنسبة للسامعين. لكن السامعين فضلوا المتحدثين الذين يتحدثون بسرعة مماثلة لسرعتهم الشخصية في التحدث. فالأشخاص الذين يتحدثون بسرعة فضلوا من يتحدثون بسرعة، والأشخاص الذين يتحدثون ببطء فضلوا من يتحدثون ببطء. والأكثر من ذلك، فإن المشاركين زعموا أن الأشخاص الذين يتحدثون بنفس سرعتهم لديهم سمات شخصية إيجابية؛ لقد زعموا أنهم عطوفون ومحبوبون وجذابون وأذكياء ويتمتعون بالثقة.

انطباعاتنا عن الآخرين تتأثر بمدى تشابههم معنا، حتى في خصائص مثل مدى سرعة التحدث. لذلك بالنسبة للانطباع الأول، سوف تزداد احتمالات أن يُنظر إليك بإيجابية إذا قمت بضبط سرعة تحدثك كي تساير سرعة تحدث شريكك في الحوار.

تخيل أن بوب قال نفس هذه الكلمات لكنه جعل بين جمله فواصل:

بوب: مرحباً.... تفضل بالجلوس........ اسمح لي بدقائق قليلة.... أريد أن أنهي بعض الأشياء......... فرئيسي يحتاج إلى بعض التقارير ويتعين علي أن أذهب إلى مكتبه............ لكنني مسرور فعلاً بقضاء هذا الوقت معك.................. أتمنى أن يكون مكتبي قد أعجبك............... هل يمكننا أن نتحدث عن هذا الأمر ونحن نحتسي القهوة؟

في هذا المثال الافتراضي، فترات التوقف أو الانقطاع هيأت جواً هادئاً. فإذا أطلت فيها، فإن هذا يمكن أن يحدث اضطراباً في إيقاع المحادثة.

فحص ذاتي:

ما المدة التي أتوقف خلالها بين كلماتي وجملي؟ وهل أفسح المجال للآخرين للمشاركة في التحدث؟ وهل أتوقف لوقت طويل جداً لدرجة أن الآخرين يجدون مشقة في الاحتفاظ بتركيزهم؟

إذا كنت تصمت لوقت طويل جداً أو لوقت قصير جداً، فربما تفقد انخراط الآخرين معك في المحادثة. وفي حين أن التحكم في فترات التوقف أو الانقطاع يبدو أمراً سهلاً ومباشراً، فإن عملاءنا في بعض الأحيان لا يعرفون على سبيل التأكيد الكيفية التي يجعلون سرعتهم ملائمة بها. وحتى يبطئوا من سرعتهم، فإننا ننصحهم بأن يبذلوا جهداً واعياً للصمت أكثر وإتاحة مزيد من المساحة للطرف الآخر في المحادثة كي يشارك. وتزويد السرعة يمكن أن يبدو أصعب، لكنه في حقيقة الأمر يعني الإنصات بكل عقلك لما يقوله الطرف الآخر والتحدث على أساسه. إنه قد يعني التخلي عن الرغبة في اختيار كلماتك بعناية وترتيب الأشياء التي تقولها حسب أولويتها خلال تدفق حديثك.

هل تسمعني؟

ميزة أخرى مهمة لمقدار المشاركة في المحادثة تتمثل في شدة الصوت؛ أي مدى علو أو انخفاض صوتك. فمعظم الناس يتحدثون بصوت يساير في شدته صوت الآخرين وينوعون درجته بصورة طبيعية حسب الضوضاء الموجودة في الخلفية.

لكن قد يكون لديك ميل عام نحو التحدث بدرجة صوت مختلفة عن المعتاد. فإذا كنت تتحدث بصوت عالٍ للغاية، فقد تظن أن هذا سيجعل الآخرين يشعرون بأنك طبيعي ومرح وواثق. لكن ربما تنقل إليهم بهذا الصوت المرتفع الغطرسة والحاجة إلى لفت الانتباه -كما لو كنت تريد أن تؤثر ليس فقط في شريكك في المحادثة ولكن أيضاً في الناس الجالسين على المائدة المجاورة وعبر الغرفة بأكملها- أو ببساطة رسالة مفادها عدم وجود وعي اجتماعي لديك. فأنت تخاطر بتصنيفك كشخص صاخب الصوت وهذا يرتبط في الغالب بمجموعة من السمات السلبية، مثل الأنانية والوقاحة والإزعاج. وإذا كنت تتحدث بصوت منخفض للغاية،

فربما تظن أنك بذلك تظهر رزانتك ورقة شعورك، ولكن هذا يوصل رسالة مفادها أنك تفتقر إلى الثقة بالنفس وأنك ذو شخصية خجولة أو تفتقر إلى الحماس. والمبالغة في خفض الصوت يمكن أن تُفهم أحياناً على أنك شخصية استحواذية إذا كنت تجبر السامع على أن يبذل جهداً لسماعك؛ عن طريق الاقتراب منك أكثر وطلبه منك أن تكرر له ما قلته.

كيف تعرف ما إذا كنت تحتاج إلى تعديل شدة صوتك؟ إذا كنت تتحدث بدرجة صوت تختلف عن درجة الصوت التي يفضلها الآخرون، فإنه سيُفهم عنك أنك شخص كثير الضجيج أو هادئ. أحياناً يعطي الناس استجابة غير مباشرة عندما لا يشعرون بارتياح إزاء شدة صوتك عن طريق المبالغة في الاتجاه المعاكس في سعي من أجل محاولة ضبط شدة الصوت وفق المستوى الذي يشعرون معه بالارتياح. لذلك إذا كنت تجد الآخرين يردون عليك غالباً بصوت منخفض، فربما يعطونك تقييماً غير مباشر مفاده أنك تتحدث بصوت عالٍ جداً، أو العكس. بالطبع أنت لا تريد أن تجعل الآخرين يلجئون إلى مطالبتك بأن تخفض صوتك أو ترفعه.



فحص ذاتي:

هل أنا مرتفع الصوت أو هادئ الصوت بصورة طبيعية؟ وهل أقوم بتعديل شدة صوتي بما يتناسب مع شدة صوت الطرف الآخر؟



الجانب الثاني من الأسلوب: التناغم مع الآخرين

الآن نكون قد استكشفنا عناصر أسلوبك في المشاركة؛ أي مقدار كلامك ودرجة صوتك. أحياناً يكون من الصعب أن تعرف تلك الأشياء عن نفسك. إذا كان لديك أي شكوك، فاسأل صديقاً لك عن الكيفية التي تُفهم بها من خلال هذه الطرق.

الخطوة التالية تتمثل في تحقيق التناغم في أسلوب مشاركتك بحيث يتلاءم مع أسلوب مشاركة الطرف الآخر. وجعل الانطباعات الأولى التي تتركها جيدة أمر يتعلق بشكل كبير بالكيفية التي تتنبه بها لإيقاعك الشخصي وتجعله متناغماً مع إيقاع الآخرين. وهنا يأتي دور

التوافق. إن الأمر أشبه بعزف الموسيقى مع آخرين، فأنت تنصت وتستجيب لإيقاعهم ولحنهم وتنسجم مع نغماتهم.

أخذ وعطاء

إحدى الطرق البسيطة والمهمة التي يمكن أن تحقق بها التناغم والانسجام مع الآخرين هي الطريقة القديمة التي يأخذ على أساسها كل من الطرفين دوره. وبالرغم من أن هذا يبدو أمراً سهلاً، إلا أنه حتى بعض أكثر الناس مهارة من الناحية الاجتماعية لا ينسجمون مع الأشخاص الذين لا يعرفونهم.

دعنا نتأمل الأساسيات. أخذ الأساسيات لا يقتصر على مجرد الإسهام بقدر متماثل في المحادثة. فمثلاً، في محادثة مدتها عشر دقائق، يمكنك أن تتحدث خلال الخمس دقائق الأولى، ثم يتحدث شريكك في المحادثة خلال الخمس دقائق التالية. هذه المحادثة يمكن أن تبدو على النحو التالي؛ باعتبار أن x تمثل تحدثك أنت و y تمثل تحدث الطرف الآخر:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, yyyyyyyyyyyyyyyyy

وبالرغم من أن هذا مثال مبالغ فيه، إلا أن المحادثات لا تتدفق أحياناً بالصورة المناسبة، مثل محادثة راندي وكارلا في المثال الذي أوردناه سلفاً. فهذه المحادثة كانت على النحو التالي:

xxxx,y,xxxxx,y,xxxx,y,xxxxxx,y

في هذا الموقف، قد تشعر مثل راندي بأن الحوار متوازن لأن كلاً منكما "يأخذ دوره". ومع ذلك قد تدمر هذا التوازن دون علم منك عن طريق المبالغة في التحدث أثناء دورك. فهذا يمكن أن يمتص الطاقة من المحادثة.

كن على يقين أنه إذا تحدثت أكثر من ثلاث أو أربع جمل بشكل متواصل، فإنك قد تفقد ارتباط الطرف الآخر معك. ففي المقابلات الأولى على وجه الخصوص، الاختصار يكون محبذاً. وباستخدام الرمزين x و y، فإن الاختصار يمكن أن يكون على النحو التالي:

xx,yy,x,y,x,y,xx,yy,x,y,x,y,xx,yy

التناغم البدني

يمكنك أن تتناغم مع شريكك في المحادثة بطريقتين أساسيتين: الأولى عن طريق الاستجابة الكلامية الذكية والأخرى عن طريق الحركات الجسدية.

لكن كيف تحقق الانسجام البدني؟ ما الخطوات؟ علماء النفس تأملوا الكثير من عناصر التكامل غير اللفظي وتوصلوا إلى ثلاثة عناصر مهمة وأساسية. العنصر الأول يتمثل في التوافق في الابتسام. فإذا ابتسمتما سوياً، فعادة ما يكون هذا دليلاً على انسجامكما. والعنصر الثاني يتمثل في الإيماء، كما في استخدام الأيدي من أجل توصيل رسالة معينة وأنت تتحدث. وأخيراً التواصل البصري عنصر مهم. فإذا نظر كل منكما إلى الآخر في نفس الوقت وبدا عليه الانتباه والاهتمام بينما يستمع للطرف الآخر، فإن هذا يعزز الوئام بينكما. فالأمر يتعلق بالاستجابة والاحترام. فأنت تبتسم استجابة لابتسام الطرف الآخر وتنظر وتصغي إليه وتأخذ دورك في التحدث. وهكذا يتحقق التناغم بينكما.

وتحقق التناغم يعزز من الحب أيضاً. فقد توصل الباحثون إلى أنه عندما تقلد حركات شريكك في المحادثة -حتى عندما تفعل ذلك لاشعورياً- فإن هذا يجعل الحوار بينكما أكثر سلاسة ويعزز في نفس كل منكما حب الآخر. والمؤلفتان تشيران إلى أن هذا السلوك القائم على المحاكاة يساعد في توطيد العلاقة والحفاظ عليها ويلبي حاجة أساسية لدى الإنسان وهي الشعور بالانتماء.

بالنسبة لمعظم الناس، المحادثة الجذابة هي التي يتم فيها تبادل أطراف الحديث بشكل متوازن، حيث يتحدث كل من الطرفين لمدة زمنية مساوية للمدة الزمنية التي يتحدث خلالها الطرف الآخر. ومع ذلك، حتى وإن كان شريكك في المحادثة ينزع إلى التحدث بشكل مطول، فالأرجح أنك سوف تترك لديه انطباعاً إيجابياً إذا أصبحت مكملاً له عن طريق الاختصار لا عن طريق مسايرته بالتطويل في الكلام.

فحص ذاتي:

ما المدة التي أتحدث خلالها عندما يأتي دوري؟ وهل ما أدلي به أطول أم أقصر مقارنة بما يدلي به الطرف الآخر؟ وهل يمكنني التعديل من نفسي والتحدث لوقت أطول أو أقصر؟

بعدك: كيف تستجيب للمقاطعات

المقاطعات جزء من الحياة. وبالرغم من حرصك على أخذ الأدوار بشكل ملائم، إلا أنه في بعض الأحيان لا يكون هناك بد من أن تتحدث في نفس الوقت الذي يتحدث أو يقاطعك فيه شخص آخر. ومن الشائع أن تكون هناك لحظة صمت يتعين عليك خلالها أن تقرر ما إذا كنت تتحدث أنت أو تسمح للطرف الآخر بالتحدث. وبالرغم من أنه قد يكون لديك رؤية مهمة للغاية تريد أن تؤكد عليها، إلا أنه يكون بإمكانك أن تترك انطباعاً أفضل لدى الطرف الآخر إذا أفسحت له المجال كي يتحدث هو. هذا لا يعني أنه ينبغي عليك أن تتنازل عن حقك في التأكيد على رأيك، ولكن عن طريق إفساح المجال للطرف الآخر، سوف تبدو مهتماً بما يقوله أكثر من اهتمامك بأفكارك الشخصية.

وفي حين أن هناك بعض الفروق النوعية على اعتبار أن الرجال ينظرون إلى المقاطعين بصورة أكثر إيجابية مقارنة بالنساء (انظر النتائج البحثية داخل الإطار الذي سيرد بعد قليل)، إلا أنه من الأكثر أمناً وأدباً أن تتجنب التحدث والطرف الآخر يتحدث في أول مرة تلتقي به. فالناس ينجذبون نحو من ينصتون إلى كل كلمة يتفوهون بها أكثر من انجذابهم نحو من يقاطعونهم. فإفساح المجال أمر جذاب. وحتى عندما يُفسح لك المجال، يمكنك أن تتيح للطرف الآخر فرصة التحدث إذا لاحظت عليه نفاد صبره. فإذا بدا لك الطرف الآخر متلهفاً للكلام -عن طريق الهمهمة مثلاً- فإن هذا يعد بمثابة علامة جيدة لإفساح المجال له كي يتكلم.

المقاطع: صديق أم عدو؟

هناك قواعد تتعلق بأخذ الأدوار في المحادثات. فهو يتحدث في حين تنصت أنت، وأنت تتحدث في حين يصمت هو، وهكذا. لكن أحياناً ما يحدث أن يقاطعك الناس. فكيف يُنظر إلى المقاطع؟ هل يبدو مهتماً ومثاراً، أم يُنظر إليه على أنه شخصية استحواذية؟

للتعرف على إجابة هذا السؤال، سجل الباحثون محادثة بين اثنين من الأشخاص أحدهما يقاطع الآخر. واستمع المشاركون إلى الأشرطة وقيموا المتحدثين بناءً على السمات الشخصية.

وردود الفعل نحو المقاطع تبين أنها تعتمد على نوع المستمع؛ وليس نوع المقاطع. فالمستمعات نظرن إلى المقاطعة بصورة سلبية واعتبرنها دليلاً على عدم الاحترام والعدوانية والبغض. لكن المستمعين الرجال كان لديهم رؤية أكثر إيجابية للمقاطعة. فقد غلب عليهم النظر إلى المقاطعة على أنها تعبير عن الحب والاهتمام والتوافق.

والمؤلفتان تشيران إلى أن "الرجال يمكن أن يحاولوا إظهار الاهتمام والفهم والاندماج عن طريق المقاطعة، لكن النساء يسئن في الغالب تفسير هذه المقاطعة ويعتبرنها دليلاً على عدم الاحترام والرغبة في الاستحواذ. عن طريق فهم القواعد المختلفة التي يستخدمها الرجال والنساء، صور سوء التفاهم هذه يمكن التقليل منها إلى أدنى درجة ممكنة".

ملخص

بغض النظر عن أي شيء تقوله، حيويتك وقدرتك على تحقيق التناغم مع الآخرين سوف تؤثر على الكيفية التي يرونك بها. فالناس يفترضون افتراضات عنك عن طريق مدى وطبيعة مشاركتك في المحادثة التي تتم في أول مقابلة. فمن الممكن أن يتم تصنيفك كشخصية جذابة أو صعبة من حيث الارتباط بها بناءً على مقدار كلامك وشدة صوتك.

يلاحظ الناس شعورياً أو لا شعورياً مقدار كلامك مقارنة بهم وكذلك إيقاعك ومدى ارتفاع صوتك. والأهم من ذلك، هم يلاحظون مدى سهولة التحدث معك على أساس وجهة نظرهم في مستوى المشاركة الجيد؛ أقصد مدى سهولة انسجامك مع أسلوبهم. هم يلاحظون ما إذا كنت

تأخذ دورك وتسهم في المحادثة بشكل يحقق الارتياح لهم. حتى بالرغم من أنك يمكن أن تفهم ضمنياً المعايير، فإن التوتر أو عدم الارتياح الذي يصحب المقابلة الأولى يمكن أن يؤثر على معدل تحدثك وطبيعة مشاركتك في الحوار.

الانحراف عن معايير ديناميكيات المحادثة وعدم الانسجام مع الآخرين يكون بمثابة عبء اجتماعي عليهم ويمكن أن يسبب لهم الشعور بعدم الارتياح والاستياء. من ناحية أخرى، إذا انسجمت مع ديناميكيتهم، فإنهم يمكن أن يشعروا بالارتباط معك. فهم قد لا يفسرون الأمر على أنه يرجع إلى مهارتك في التحدث بنشاط وحيوية على وجه الخصوص؛ هم سيأخذون انطباعاً جيداً عنك وسيشعرون بالانسجام معك.

إذا كنت تستطيع التحرر من تفضيلاتك الشخصية والتدفق مع شريكك في المحادثة، فالأرجح أنك ستترك انطباعاً أفضل من الانطباع الذي كنت ستتركه إذا حاولت أن ترغم الآخرين على أسلوبك في التحدث بحيوية ونشاط. فتمتعك بالمرونة بهذه الطريقة يظهر أنك شخصية حساسة ومراعية للآخرين وسخية من الناحية الاجتماعية. وسوف تجعل الآخرين يشعرون بمزيد من الارتياح والرضا في رفقتك.

اقرأ الجدولين التاليين وفكر في كل سلوك. ضع علامة في إحدى الخانات الثلاث التي تبين معدل تكرار هذا السلوك من جانبك: عادة، أو أحياناً، أو نادراً. كما ذكرنا، أسلوبك في التحدث بحيوية ونشاط جانب يمكن أن يكون من الصعب أن ترى نفسك فيه بنفس الطريقة التي يراك بها الآخرون. وهناك طريقة جيدة تكتسب بها معرفة بذاتك، وهي أن تسأل صديقاً موثوقاً عما إذا كنت تتحدث أكثر مما ينبغي وعما إذا كنت تتحدث أسرع أو أبطأ أو بصوت أعلى أو أكثر انخفاضاً من الآخرين.

سلوكيات الديناميكيات الإيجابية للمحادثة

عندما:	*ربما تبدو:*	*هل أفعل ذلك؟*		
		عادة	أحياناً	نادراً
تتيح للآخرين فرصة التعبير عن أنفسهم والحصول على رأي منك	مستغرقاً، مهتماً، مثيراً للاهتمام			
تهتم بمدى رغبة الآخرين في التحدث، وتكون بمثابة مكملاً لهم في الكلام	حساساً، تتمتع بالحفاوة الاجتماعية، سهل التواصل معك			
توجز في التعبير عن رأيك	مراعياً للآخرين			
تتحدث بنفس الإيقاع الذي يتحدث به شريكك في المحادثة	جديراً بالحب، سهل التحاور معك			
تتحدث بدرجة الصوت التي يفضلها شريكك في المحادثة	شاعراً بالارتياح، واثقاً			
تتبع أسلوباً منظماً في أخذ الأدوار	جذاباً، حساساً			
تسمح بالمقاطعات	مهتماً بالآخرين، تتمتع بالحفاوة الاجتماعية			

مواقف سوء تواصل شائعة

عندما:	ربما تعتقد أنك تبدو:	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	هل أفعل ذلك؟		
			عادة	أحياناً	نادراً
تتحدث بسرعة أكبر أو تقلل من الفواصل بين جملك أكثر من الآخرين	مثيراً للاهتمام، مليئاً بالنشاط والحيوية	مستنزفاً للمشاعر، منفراً			
تتحدث ببطء أكثر أو تطيل في الفواصل بين جملك أكثر مما يفضله الآخرين	هادئ الأعصاب، شاعراً بالارتياح، مراعياً للمشاعر	مملاً، مسبباً للضجر			
تتحدث بصوت أكثر ارتفاعاً مقارنة بالآخرين	واثقاً بذاتك، ممتعاً، مثيراً للاهتمام	ثرثاراً، مغروراً، مهيناً، جارحاً			
تتحدث بصوت أكثر انخفاضاً مقارنة بالآخرين	رزيناً، واعياً من الناحية الاجتماعية	خجولاً، مفتقراً إلى الثقة بالنفس، استحواذياً			
تتحدث بمعدل أكبر من معدل تحدث الآخرين	مثيراً للاهتمام، غير متحفظ	مستغرقاً في الذات، شخصية يصعب التواصل معها			
تتحدث لفترة أطول من الآخرين عندما يأتي دورك في الكلام	مشاركاً بشكل ملائم، مهتماً	استنزافياً، شخصية يصعب الانسجام معها			
تقاطع الآخرين أو تعجز عن السماح لهم بالتعبير عن آرائهم	مثيراً للاهتمام، مليئاً بالنشاط والحيوية	غير مهتم، مستغرقاً في ذاتك، استحواذياً			

الفصل التاسع

كيف ترى العالم: منظور

الآن ننتقل إلى الأساس السادس من أسس الانطباعات الأولى. وهذا الأساس يتناول منظورك: الكيفية التي ترى بها نفسك والعالم الذي تعيش فيه. ما نوع المنظور الذي تنظر منه للحياة وتظهره للآخرين؟ هل يراك الآخرون شخصاً مسترخياً أم حذراً ويقظاً دائماً؟ هل يرونك مسيطراً أم ضحية؟ هل ترى نفسك أفضل من الآخرين أم أقل منهم؟

يمكن أن يكون المنظور واضحاً أو خفياً. ويمكن توصيله بدون استخدام الكلمات أو باستخدام صفة واحدة. ولكن الناس يدركون المنظور الذي تتبناه على الفور وبسهولة كبيرة، حتى في المحادثات الأولى، ومن ثم، وبناءً على هذا المنظور، يصنعون بعض الافتراضات حول شخصيتك بشكل عام.

إن منظورك للحياة هو جزء متمم من ذاتك. وبالطبع، فإنك قد لا ترغب في تغيير ما تشعر به تجاه ذاتك أو الكيفية التي ترى بها العالم. ولكن هناك عدد من الأسباب المهمة التي قد تجعلك ترغب في مراجعة وفحص المنظور الذي توصله للآخرين عندما تلتقي بأحدهم للمرة الأولى على الإطلاق. أولاً: لأن الناس سيصدرون أحكاماً قوية على شخصيتك بناءً على هذا المنظور. لذا فستكون بحاجة إلى أن تتأكد من أن المنظور الذي تعرضه متسق ومنسجم مع منظورك الحقيقي للحياة. ثانياً: إذا كنت تعلم أي عناصر المنظور يراها الناس بشكل جيد، يمكنك أن تكيف الطريقة التي تقدم بها نفسك لكي تترك انطباعاً جيداً.

إن منظورك هو جزء مما تعرضه عن نفسك، وهو شيء عادة ما يتم توصيله بشكل غير مباشر. فنادراً ما يتحدث الناس عن منظورهم بأسلوب مباشر مثل: "إنني شخص متفاءل، غير مرن تجاه بعض الأشياء، وأشعر أنني متفوق قليلاً على معظم الناس". وإنما يتم توصيل المنظور بشكل خفي غير صريح في الكيفية التي توضح بها شعورك تجاه نفسك، والطريقة التي ترى بها نفسك في الحياة، وما تشعر به تجاه نفسك مقارنة بالآخرين.

وفي هذا الفصل سنوضح كيف تعرض أسلوب ومضمون منظورك. والأسلوب هو الطريقة التي تظهر بها إحساسك بذاتك. وهو يتعلق بمدى المرونة أو الصرامة التي تبدو عليها، ومدى تهوينك أو تضخيمك للأحداث بحيث تراها "كارثية". والأسلوب يتناول أيضاً ما إذا كنت تظهر شعوراً بالتفوق أم بالدونية، وما إذا كنت ترى نفسك كشخص مسيطر أم ضحية. ومضمون المنظور هو الأشياء الفعلية التي تتحدث عنها؛ سواء كانت إيجابية أو سلبية، ملهمة ومشجعة أم تنطوي على الخوف والحذر والشعور بالخطر.

الأسلوب: إظهار شعورك بذاتك

التدفق مع التيار

أحد أجزاء أسلوب منظورك هو المرونة. إن مدى المرونة الذي تبدو عليه يوصل شيئاً عن شخصيتك وعن الكيفية التي ترى بها العالم من حولك. ويشتمل هذا على الكيفية التي تعبر بها عن آرائك وأفكارك، كما ناقشنا في الفصل ٦، ولكنه لا يتوقف على هذا فحسب. إنه يتناول الكيفية التي تستجيب بها للعالم في اللحظة الراهنة والكيفية التي تستجيب بها للأحداث غير المتوقعة.

إن الحياة مليئة بالمتغيرات والتقلبات المستمرة. ويمكنك أن تستجيب لها بالسير مع التيار أو بمقاومته. معظم الناس يحبون أن يكون لهم شيء من السيطرة على أحداث الحياة ويضعون الخطط من أجل تقليل الأحداث غير اليقينية في الحياة؛ فعلى سبيل المثال: يتركون مساحة إضافية زائدة لوقت السفر، ويحجزون التذاكر مقدماً، ويحجزون وجبات الغداء، ويحافظون على سياراتهم دائماً على أهبة الاستعداد للعمل. ولكن هناك بعض الأشياء التي تحدث خارج نطاق سيطرتنا. إنك قد تكون هادئاً ومسترخياً تجاه معظم الأمور، ولكن لديك "منطقة حساسة"؛ شيء تكون أكثر صرامة وتصلباً فيه عما تكون في غيره. ربما كنت تكره بشدة أن يتم تأخيرك، أو لعلك تكون حساساً للحرارة ولا تستطيع الاحتمال عندما يكون مكيف الهواء

مغلقاً. إن الناس يحكمون عليك من خلال رد فعلك أو استجابتك للمواقف الخارجة عن نطاق السيطرة، والأشخاص الغرباء يحكمون عليك بقسوة شديدة. فالغرباء لم يروك من قبل في نطاق كامل من المواقف، وسوف يصدرون عليك أحكامهم بناءً على الكيفية التي تستجيب بها للموقف المنفرد الوحيد الذي يشاهدونه فقط.

وفيما يلي بعض تجارب "المرونة" التي رواها لنا عملاؤنا وأصدقاؤنا:

يلتقي "جون" و"بيتي" في أول لقاء لهما. اختار جون مطعماً في المنطقة التي يقيم فيها. تعلق بيتي على الديكور الجميل للمكان وتهنئ جون على قميصه الأنيق. تسير الأمور على ما يرام. ويطلب جون طبق بيكاتا الدجاج، وتطلب بيتي ستيك أو بوفير. يعتذر النادل ويقول إن الدجاج قد نفد من المطعم، وينزعج جون ويغضب بشدة. يشكو جون قائلاً بأن هذا هو الطبق الوحيد الذي يحبه بحق في قائمة الطعام كلها، والسبب الوحيد الذي يجعله يذهب إلى المطعم. أليس هناك أي شيء يمكنهم القيام به؟ أما من أي قطعة دجاج متبقية؟ يتجادل مع النادل لبضع دقائق قليلة ويقول في النهاية إنه سيتناول مشهياً وبعض الخبز فحسب. تشعر بيتي بعدم الارتياح وتحاول أن تنحي التجربة جانباً في عقلها، ولكنها تجد أنه من الصعب عليها أن ترتبط بجون بعد أن شهدت هذه اللحظة الصارمة المتصلبة.

دعنا نتخيل الموقف وهو يسير بشكل مختلف بعد إعلان النادل عن عدم توفر بيكاتا الدجاج:

جون: لا توجد بيكاتا الدجاج! إنها طبقي المفضل! حقاً؟ أوه، حسناً. أظن أن تلك هي الليلة التي سأضطر فيها إلى تجربة طبق جديد. هل لديكم أي أطباق خاصة؟

هذا الأسلوب يوضح الانزعاج والضيق، إلا أنه يدل على المرونة أيضاً.

وإليك موقفاً آخر يقع في إحدى الحفلات بين ضيفين لا يعرف أحدهما الآخر:

كريس: قلت إنك صديق بول؟

جيرمي: كلا، إنني صديق روبين.

كريس: سمعتك تقول بول.

جيرمي: معذرة، ربما أخطأت السمع، فالضوضاء هنا شديدة. إنني لا أعرف بول.

كريس: حسناً، ولكنك قلت هذا.

جيرمي: لا بأس، أياً كان ما سمعتني أقوله.

كان كريس يظهر أسلوباً شديد التصلب بالنسبة لتعليق ضئيل الأهمية، وبشكل لا يتناسب على الإطلاق مع الموقف. وإليك أسلوباً آخر أقل صرامة وتصلباً:

كريس: هل قلت إنك صديق بول؟
جيرمي: كلا، إنني صديق روبين.
كريس: أوه، لابد وأنني أخطأت السمع، إنني أعرف روبين أيضاً...

إن الجدال مع شخص غريب لن يوصلك إلى أي شيء. من الأكثر جاذبية أن تعترف أو تفترض أنك ارتكبت خطأ، حتى عندما تكون متيقناً من أنك على حق.
كانت إحدى زميلاتنا في المطار منتظرة في الصف حتى يتم السماح لها بالدخول إلى طائرتها. بدأ الرجل الذي كان يقف أمامها حواراً قصيراً معها. سألها ما إذا كانت قد شاهدت موجز أهم الأخبار على شاشات التليفزيون في المطار. انخرطا في مناقشة مرحة حول الأحداث الجارية إلى أن جاء دور الرجل في الدخول.

الرجل: أعتقد أن لدي كرسي على الممر.
موظف البوابة: معذرة يا سيدي، ليست لدينا أي مقاعد متبقية على الممر.
الرجل: ولكن وكيلة سفرياتي أخبرتني أنها حجزت لي مقعداً على الممر.
موظف البوابة (وهو ينظر في الشاشة): ليس لدي سجل بهذا. ليت كان لدي مقعد على الممر من أجلك، ولكن ليس لدي أي مقعد على الممر. كل المقاعد المتبقية مقاعد متوسطة، أو يمكنني أن أجد لك مقعداً بجوار النافذة.
الرجل: لست أصدق هذا! إنكم تفتقرون بشدة إلى الكفاءة يا قوم! لقد طفح الكيل منكم! ألا تستطيعون القيام بأي شيء بالشكل الصحيح؟ أعطني أي مقعد وحسب.
موظف البوابة: إنني شديد الأسف يا سيدي. ما من شيء يمكنني القيام به.

أمسك الرجل بتذكرة استقلال الطائرة وهو عابس متجهم، ثم استدار مواجهاً زميلتنا التي تعرف عليها لتوه ليسألها ما إذا كانت ترغب في الانضمام إليه لتناول مشروب قبل إقلاع الطائرة. ورفضت هي العرض بعد أن أزعجها رد فعله تجاه المقعد الذي سيجلس فيه متظاهرة بأن لديها بعض المكالمات الهاتفية التي عليها إجراؤها.
وكما فعل جون بسبب وجبة الدجاج، قام هذا الرجل أيضاً بتضخيم الموقف وجعله كارثياً وتنفير الشخصية التي تعرف عليها. وإليك نسخة أكثر مرونة من هذا الموقف:

موظف البوابة: كل المقاعد المتبقية مقاعد متوسطة، أو يمكنني أن أجد لك مقعداً بجوار النافذة.

الرجل: هل أنت واثق أنك لم تستطع العثور على أي مقعد على الممر؟ إنني أكره فكرة الجلوس في مقعد متوسط أو بجوار النافذة. أما من شيء يمكنك القيام به؟ سأكون مضطراً إلى مراجعة الأمر مع وكيلة سفرياتي. حسناً، سيكون المقعد المجاور للنافذة أفضل من المقعد المتوسط.

وعلى الرغم من أن تلك الأمثلة قد تبدو متطرفة إلى حد ما، فإنك على الأرجح مررت بلحظة أو اثنتين من "عدم المرونة" في حياتك. ربما كان الأمر هو منطقة حساسة بالنسبة لك، أو ربما حدث الموقف بعد أن واجهت يوماً شديد الصعوبة وانتهت الأمور إلى ما لا تحب. إن كونك مستعداً للقتال أو الشجار لا يؤدي إلا إلى شيء واحد؛ التنفيس عن الغضب، ولكنه يجعل جميع من حولك لا يشعرون بالارتياح تجاهك.

وعلى وجه العموم، فإن إظهار أسلوب مرن يوحي بأنك ترى نفسك كشخص متفوق متميز. وعندما تكون صلباً صارماً، فإنك بذلك تبدو وكأنك تقول إن احتياجاتك أكثر أهمية من احتياجات الآخرين، أو أنك تتصرف تصرفات طفولية وتفتقر إلى السيطرة على الذات. وكما هي الحال دائماً، فإننا لا ندعوك إلى تغيير تفضيلاتك الشخصية، ولكن عليك فقط أن تكون واعياً للتكلفة الاجتماعية المترتبة على التعبير عن تلك التفضيلات. فإذا كنت ترغب في ترك انطباع إيجابي لدى شخص التقيته لتوك، فربما كان يجب عليك بذل بعض الجهد لتكون أكثر مرونة بقدر ضئيل مما تكون عليه عادة.



فحص ذاتي:

ما النقاط الحساسة فيما يتعلق بمرونتي؟ ما الذي يعوقني؟ هل الأمر يتعلق بالمساحة، أو الطعام، أو الوقت، أو الراحة الشخصية؟ كيف يكون رد فعلي عندما يتم الضغط على إحدى النقاط الحساسة؟

المكانة: الوضع الأعلى، أو الوضع الأدنى، أو وضع المساواة

عنصر آخر من عناصر أسلوب المنظور هو الكيفية التي تعرض بها إحساسك بمكانتك. هل تبدو كشخص متعجرف أم تشعر بالدونية؟ هل تجعل الناس يشعرون بأنهم يقفون معك على قدم المساواة أم بأنك أعظم منهم شأناً؟ هل تعرض منظوراً مختلفاً عندما تكون مع الأصدقاء المقربين عن ذلك الذي تعرضه عندما تقابل الأشخاص الذين تتعرف عليهم لأول مرة؟

إن ضغط اللقاء الأول يمكن أن يصنع أثراً كبيراً على الطريقة التي تقدم بها نفسك. قد تعتقد أنه ينبغي عليك تعويض شيء تشعر بافتقاده أو بعدم الأمان تجاهه، مثل موهبتك، أو مظهرك، أو قدراتك العقلية، أو أوضاعك المالية، أو نجاحك المهني.

فحص ذاتي:

ما الجانب الشخصي الذي أشعر بأكبر قدر من عدم الأمان تجاهه؟ هل أقارن نفسي كثيراً بالآخرين في هذا الجانب؟ هل يغير هذا الجانب الطريقة التي أقدم بها نفسي؟



هناك ثلاث طرق يمكنك أن تقدم بها نفسك قياساً على الآخرين: الوضع الأعلى، والوضع الأسفل، ووضع المساواة. إلا أن بعض الناس يشعرون بقدر من عدم الأمان في المقابلات الأولى، والمساواة لا تكون كافية. إنهم قد يشعرون بعدم الارتياح تجاه كونهم في وضع أدنى من أي نوع، ويكونون أكثر انفتاحاً لك إذا شعروا أنهم أعلى منك مكانة ولو بقدر ضئيل. لذا إذا كنت ترغب في ترك انطباع جيد، فإن أكثر الطرق أمناً هي أن تذل نفسك بقدر ضئيل للغاية وتبحث عن التشابهات مع الآخرين.

أسلوب المكانة رقم ١: الوضع الأعلى

إذا لم تكن تعرف كيف تظهر مكانتك في اللقاءات الأولى، فقد يكون رد فعلك الغريزي الأولي هو أن "تنظر للآخرين من أعلى"، وتعرض نفسك على أن لك وضع ومكانة اجتماعية سامية بالمقارنة بهم. لعلك تجرب هذا الأسلوب عندما ترغب في ترك انطباع جيد. وفي حين أنه قد يكون ملائماً عندما تكون مدعواً إلى اجتماع ما للاستفادة من خبرتك، فإنه يكون غير فعال في

معظم المواقف الأخرى. هذا الأسلوب يمكن أن يجعل الناس يشعرون بالدونية، أو قد يجعلك تظهر كشخص مغرور متعجرف أو يحتاج إلى التوكيد والاحترام. ومن المؤكد أنه يقلل من احتمالات إنشاء ارتباط إيجابي قوي.

يمكنك توصيل التفوق والسمو بعدد من الطرق المختلفة. إحدى هذه الطرق هي التفاخر، كما أوضحنا في الفصل ٧. وهناك طريقة أخرى هي الوضع الاجتماعي الذي يقول في الأساس: "أنا أفضل منك". قد ترفع نفسك بشكل صريح أو خفي فوق الطرف الآخر في المحادثة عن طريق الانتقاص من قدره أو عن طريق أن توصل له أنك أكثر ذكاءً، أو أكثر نجاحاً، أو أكثر ارتباطاً بالناس اجتماعياً، أو أكثر أهمية منه. وإليك بعض الطرق التي لاحظنا أن الناس يستخدمونها في التعبير عن تفوقهم وتميزهم.

المبادرة بذكر المكانة: منذ البداية. بعض الناس يحبون افتتاح الحوار بذكر مكانتهم. وقد يعني هذا تأكيد الوضع المهني، كما في عبارة: "إنني رئيس قطاع الساحل الشرقي"، بدلاً من عبارة: "إنني أعمل في مكتب بوسطن". أو تأكيد الوضع المالي: "إننا نعيش على الماء"، بدلاً من عبارة: "إننا نعيش في بارك جروف".

المقارنة: إنني أتفوق على هذا! ويعني هذا التعرف على مكانة الطرف الآخر والاستجابة لذلك بالمقارنة. كما يحدث عندما تقول إحدى السيدات مثلاً: "ذهبت أنا وزوجي في رحلة بحرية الشهر الماضي"، فترد أخرى: "أوه، لقد ذهبنا في عدة رحلات بحرية، ولكننا الآن نحب القيام بأشياء أكثر إثارة؛ لقد عدنا لتونا من رحلة سفاري". ويمكن أن تكون الاستجابة الأقل تفاعلية من تلك الاستجابة هي: "إنني أحب الرحلات البحرية أيضاً. إلى أين توجهتما؟".

فحص ذاتي:

هل أحاول بأي شكل توصيل مكانتي الاجتماعية أو المالية للغرباء؟ هل أحاول تأكيد تلك المكانة بسرعة ومنذ البداية، أم أنني أستجيب لتعبير الآخرين عن مكانتهم؟

أحياناً يمكن أن تفزع الآخرين بمجرد أن تكون نفسك. أو قد تكون لديك مكانة سامية تجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح في وجودك دون أن تدرك ذلك. وفي كل الأحوال، من الجيد أن تعرف الإشارات التي تدل على أنك تجعل الآخرين لا يشعرون بالارتياح. وإحدى الإشارات الشائعة التي تدل على أنك تظهر بمظهر صاحب المكانة العالية السامية هي أن يبدأ الطرف الآخر في "رد فعل المقارنة"، أو في محاولة السمو فوقك والتفوق عليك، أو محاولة تغيير الموضوع وتحويل مجرى المحادثة إلى شيء يشعر أنه أقل دونية فيه. أو قد يبدأ في مراقبة الذات، والتصلب الجسدي، والانسحاب من المحادثة.

جسدك ومكانتك

يوصل الناس مكانتهم إلى الآخرين من خلال لغة الجسد. فإذا كان أحدهم يشعر أنه في وضع أعلى مكانة وأكثر سمواً من الآخرين، فالأرجح أنه سيعرض لغة جسد مختلفة عن تلك التي يمكن أن يعرضها لو أنه كان يشعر بالدونية.

درس علماء النفس تلك الظاهرة عن طريق جعل المشاركين غير المطلعين على الأمر يقومون بأحد دورين: "المعلم" أو "الطالب"، وقاموا بمراقبة سلوكياتهم. وكانت النتيجة هي أن أولئك الذين لعبوا الدور الذي يعبر عن مكانة أعلى، وهو دور المعلم، شغلوا بأجسادهم مساحة أكبر، وتحدثوا أكثر، وحاولوا مقاطعة الآخرين أكثر، واستخدموا اللمس والإشارة بأكثر مما فعل شركاؤهم الأدنى مكانة ممن قاموا بدور الطلاب. وعندما تم عكس الأدوار، وأصبح المعلم طالباً، تغيرت أنماط لغة الجسد التي أظهروها لتعكس مكانتهم الجديدة.

لذا، فمن المحتمل بقوة أنك تظهر للآخرين ما تشعر به تجاه ذاتك، وما تشعر به تجاههم، فقط من خلال الطريقة التي تتحرك وتستغل المساحة المتاحة لك بها.

أسلوب المكانة رقم ٢: الوضع الأدنى

إذا كنت لا ترغب في أن تبدو صاحب مكانة سامية، يمكنك أن تظهر نفسك في الوضع الأدنى. وهناك بعض الطرق للقيام بهذا. إحدى هذه الطرق هي أن تظهر بمظهر من يشعر بالخزي والدونية. وكما يعرف معظم الناس، فإن هذا ليس منظوراً رائعاً للغاية لكي توصله. ومن واقع

خبرتنا فإن الناس نادراً ما يحطون من شأن أنفسهم بشكل مباشر خلال المقابلات الأولى. إنهم لا يقولون: "إنني حقاً لست على هذا القدر من الأهمية أو الإثارة". ولكنهم يمكن أن يقارنوا أنفسهم بك أو بشخص آخر، كما في تعليق زائف كهذا: "تلك المرأة مهمة بحق، إنها مديرة تنفيذية"، تعبيراً عن عدم الارتياح. وكثيراً ما يوصل الناس منظوراً دونياً عن طريق الخجل والهروب من شخص يشعرون تجاهه بالرهبة والفزع منه.

وقد لا تعرف دائماً كيف تستجيب بشكل لبق عندما تشعر بالفزع. فبدلاً من المقارنة أو الانسحاب، يمكنك أن تظهر ثقتك بنفسك عن طريق تقدير المكانة الواضحة. فإذا قال أحدهم: إنه مدير تنفيذي وكنت تشعر بالدونية أمامه، يمكنك دائماً مخاطبته مباشرة بشأن هذا بقولك: "هذا رائع، لابد وأن تلك وظيفة رائعة. هل تعجبك؟".

طرق التواضع. هناك طريقة أكثر جاذبية للتعامل مع من هم أعلى منك مكانة، وهي التواضع أو التقليل من مكانتك بقدر ضئيل. التواضع يمكن أن يقطع بك شوطاً طويلاً على الطريق. أحد أسباب ذلك هو أن بعض الناس يشعرون بعدم الارتياح تجاه كونهم في أي وضع أدنى على الإطلاق، لذا فإنك إذا أظهرت مزيداً من التواضع، فإنك تجعلهم أكثر ارتياحاً في وجودك. وسبب آخر هو أن التواضع صفة حميدة وجذابة في ذاته ولذاته. فعندما تكون متواضعاً، فإنك توصل رسالة تقول إنك لست منعزلاً أنانياً مشغولاً بذاتك أكثر مما ينبغي. إنه يسهل على الآخرين الوصول إليك والانفتاح عليك والارتباط بك.

وتماماً كما أنك قد تكون بحاجة إلى تحسين حالتك المزاجية بقدر بسيط عندما تلتقي بشخص ما لأول مرة، فإنك قد تكون بحاجة أيضاً إلى خفض مستوى مكانتك لأسفل بقدر ضئيل لكي تترك انطباعاً إيجابياً. وهناك عدد من الطرق التي يمكنك بها أن تتصرف بتواضع. وتقديم نفسك بشكل مباشر لا زخرفة فيه ولا تفاخر بداية جيدة، كما في هذه العبارة: "إنني أعمل في مجال صناعة الملابس"، بدلاً من أن تستخدم عبارة مثل: "إنني أمتلك سلسلة من متاجر الملابس". ويمكنك أيضاً أن تستخدم دعابة خفيفة أو السخرية من الذات، كما في العبارة التالية: "إنني الأسوأ على الإطلاق في الرقص، آمل ألا أسبب لك الحرج...". يمكنك أيضاً أن تعترف ببعض أخطائك أو عيوبك، كما أوضحنا في الفصل ٧، كوسيلة لإظهار بعض نقاط الضعف البشرية. على سبيل المثال: "يا لي من أحمق! لست أصدق أنني نسيت إحضار...". إن الاعتراف بأخطائك وعيوبك يعبر عن قوة شخصيتك وعن قدرتك على تحمل مسئولية نفسك وأنك لا تلقي باللوم على الآخرين؛ طالما كنت لا تحط من قدر نفسك باستمرار بالطبع.

وطريقة أخرى للتواضع وإنزال الذات قليلاً هي تحويل التركيز بعيداً عنك. يمكنك أن تطلب آراء الآخرين في بعض الأمور، أو تدعم الصفات الإيجابية لديهم. ويمكنك أن تعثر على

طريقة للارتقاء بشخص ما عن طريق توضيح ما تحبه أو تشعر بالإعجاب نحوه في هذا الشخص أو قولك إنك تجد آراءه مثيرة للاهتمام. وإذا كنت تعرف عن نفسك أنك شخص مؤثر بطريقة ما، يمكنك أن تجامل الآخرين في نفس هذا الجانب. على سبيل المثال: إذا كنت أنيقاً وجذاباً، يمكنك أن تجامل الآخرين عندما تروق لك ملابسهم أو أسلوبهم.

فحص ذاتي:

هل أبذل جهداً واعياً لكي أكون متواضعاً إلى حد ما بشأن صفاتي وسماتي الإيجابية عندما أقابل شخصاً جديداً؟

أسلوب المكانة رقم ٣: وضع المساواة

التواضع آمن، وهو بمثابة بداية جيدة. ولكن المساواة هي طريقة أخرى إيجابية. فإذا قدمت نفسك كما لو أنك قلت: "إنني مثلك تماماً"، يبدو الأمر وكأن هناك اتفاقاً كلياً بينك وبين الطرف الآخر في الحوار. إن إقامة علاقة مودة مريحة والعثور على أرضية مشتركة هو جوهر الارتباط الإيجابي وما يكافح الناس بصفة عامة من أجله.

ما أفضل طريقة لتحقيق ذلك؟ بالنسبة للأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض، قد يتطلب الأمر شيئاً من "جس النبض والاستكشاف" قبل أن تجد نفسك على قدم المساواة مع الطرف الآخر. فحتى لو قدمت أنت نفسك على أنك على قدم المساواة مع شخص ما، فإن هذا الشخص نفسه يمكن أن يشعر بأنه أعلى أو أدنى منك مكانة. وإذا كنت تعتقد أن أحدهم يراك أعلى مكانة، فربما كنت بحاجة إلى إظهار تواضعك. يمكنك أن تجعله يشعر بالارتياح نحوك عن طريق تقديم نفسك بطريقة أقل مما تقتضيه الحقيقة، باستخدام الدعابة المرحة والسخرية من الذات، وتحويل التركيز بعيداً عن نفسك. وإذا كنت تشعر أن شخصاً ما يراك في وضع أدنى -إذا كنت في منصب أدنى في التسلسل الوظيفي في الشركة مثلاً- فإنك تستطيع تحقيق المساواة، ليس عن طريق النظر له من أعلى أو التعالي عليه، ولكن عن طريق البحث عن

التأثير الخفي

هل تعتقد أنك تتخذ قرارات واعية تماماً بشأن الكيفية التي تقدم بها نفسك، وما تقوله، وما تركز عليه؟ هذا ليس صحيحاً. فهناك تأثير خفي قوي على سلوكياتك هو: الكيفية التي يقدم بها الآخرون أنفسهم.

ومن أجل توضيح هذا، قام الباحثون بإجراء مقابلات مع طلاب الجامعة لمعرفة خبراتهم ومشاعرهم تجاه الكلية التي يدرسون فيها. ولكن قبل إجراء المقابلة، تم تقديم وصف لتجربة شخص آخر إما كانت إيجابية تماماً ("لقد حظيت ببعض علاقات الصداقة الرائعة ورفاق الغرفة المدهشين...")، وإما سلبية تماماً ("لقد كنت طرفاً في بعض العلاقات البغيضة المزعجة...").

ولقد تأثر المشاركين بقوة بالوصف الذي قرءوه قبل المقابلة التي أجريت معهم. فهؤلاء الذين قرءوا عن علاقات الصداقة الرائعة بدوا أكثر إيجابية بكثير تجاه تجاربهم ومشاعرهم الشخصية من هؤلاء الذين قرءوا عن العلاقات البغيضة. ولكنهم كانوا غير مدركين على الإطلاق لهذا التأثير. وعندما تم سؤالهم عما يظنون أنهم عبروا عنه، شعر جميع المشاركين أنهم عبروا بشكل حيادي تماماً عن مشاعرهم؛ فهم لم يكونوا يعتقدون أنهم أظهروا انطباعاً متحيزاً عن مشاعرهم بأي حال من الأحوال.

وكما هي الحال مع المشاركين في البحث، فإنك أيضاً لا تدرك على الأرجح كيف يؤثر الآخرون على الطريقة التي تقدم أو تعرض بها نفسك. ولعلك لا تدرك أيضاً على الأرجح مدى قوة تأثيرك على الآخرين بنفس الطريقة. إن لديك القدرة على استخراج ما هو إيجابي أو سلبي في الطرف الآخر، دون أن يعرف هذا الشخص حتى ما يحدث.

شيء تشتركان فيه معاً، سواء كان هذا الشيء هو الأبوة، أو حب أعمال الحدائق، أو الألعاب الرياضية، وتوضيح النقاط التي تتفق فيها مواقفكما أو آراؤكما.

قضايا السيطرة

أوضحنا حتى الآن عناصر أسلوب المنظور: المرونة، والمكانة. وهناك عنصر آخر من عناصر الأسلوب يتعلق بـ "السيطرة"؛ ويعني هذا مدى ضخامة أو ضآلة السيطرة التي يبدو أنك

تمتلكها على حياتك أو على الآخرين. و"تولي" السيطرة يوصل أشياء مختلفة للغاية عن تلك التي يوصلها "امتلاك" السيطرة.

أسلوب الإفراط في السيطرة

خذ كمثال عميلنا، "دوج"، وهو مدير بمجال صناعة الأدوية يبلغ من العمر ٥٥ عاماً. كان دوج لديه ذلك الميل إلى السيطرة على الموقف والتحكم في التوجه والتفاصيل. وإليك الكيفية التي افتتح بها مقابلته على الغداء:

دوج: مرحباً، سعيد جداً بمقابلتك. أخبريني عن نفسك. من أين أنت؟

المستشارة: إنني أصلاً من بنسلفانيا، وماذا عنك؟

دوج: أنا من كاليفورنيا. اعذريني، ولكن دعينا نطلب طعامنا أولاً بحيث يتم إعداد الطعام في أسرع وقت ممكن. لقد جئت إلى هنا من قبل؛ لذا فإنني أقترح تناول الساندويتشات، فمعظم الأطباق الأخرى ليست على هذا القدر من الجودة. وأقترح بصفة خاصة ساندويتش اللحم المشوي أو ساندويتش الدجاج مع الأفوكادو.

المستشارة: همم. حسناً، إنني حقاً لم أحصل على فرصة لإلقاء نظرة على قائمة الطعام.

دوج: يمكنك إلقاء نظرة، ولكن كما قلت لك، أفضل شيء هو ساندويتشات اللحم المشوي والدجاج.

المستشارة: سألقي نظرة سريعة على قائمة الطعام فحسب.

دوج: المكان مزدحم هنا إلى حد ما؛ سأسأل ما إذا كنا نستطيع الانتقال إلى تلك الطاولة هناك.

المستشارة: إنني بخير حال هنا حقاً.

لقد كان أسلوب دوج ديكتاتورياً نزاعاً إلى السيطرة بشدة. إنه لم يكن يحاول إدارة فعاليات المحادثة فحسب، ولكنه أيضاً حاول التأثير على ما ستتناوله المستشارة، وعلى المائدة التي سيجلسان عليها. وعندما أثارت المستشارة هذا الأمر فيما بعد، أوضح دوج أنه كان يحاول أن يساعد فحسب. لقد كان يريدها أن تتناول غداءً شهياً لذيذاً وكان يريد المكان المحيط أن يكون على أقصى قدر من الجمال. قال إنه يحب أن يكون قادراً على العناية بالأمور وجعل الآخرين

يشعرون بالسعادة. إلا أن ما لم يدركه دوج هو أن محاولته أن يساعد ويكون مفيداً جعلت مستشارته حقاً تشعر بالتقيد وعدم القدرة على التعبير عن نفسها بارتياح وصراحة.

أسلوب عدم السيطرة

الجانب الآخر من هذا النطاق هو إظهار نفسك في صورة الشخص غير المسيطر على المواقف؛ أو على حياته الشخصية. خذ عميلتنا "فيفيان" كمثال. فعلى عكس دوج، قدمت فيفيان نفسها على أنها لا تملك إلا أدنى قدر فحسب من السيطرة على اتجاه وتفاصيل حياتها.

نيك: أين تعيشين يا فيفيان؟

فيفيان: أعيش في فورست هيلز. إنني أحب المنطقة حقاً. لدي شقة هناك، وهي لطيفة ولكنها صغيرة أكثر مما ينبغي. لقد كنت أخطط للانتقال إلى مكان أكبر، ولكنني أنتظر أن يدفع لي زوجي السابق ما يدين لي به. لذا فإنني عالقة حتى الآن.

نيك: أوه، هذا مؤسف للغاية.

فيفيان: نعم، أعلم ذلك. لقد خدعني بحق.

نيك: يؤسفني سماع هذا. إذن، هل تعملين في المدينة؟

فيفيان: كلا، إنني أعمل في لونج أيلاند. كان من المفترض أن يتم نقلي إلى المدينة، ولكن رئيسي ينسحب من وعده هذا الآن. لقد وعدني بالنقل العام الماضي.

نيك: حسناً، سوق العمل راكد في المكان الذي أعمل فيه أيضاً.

فيفيان: أتمنى لو أن تلك كانت هي الحال، فنحن غاية في الانشغال والعمل مزدهر للغاية! إن رئيسي يريدني في فرع لونج أيلاند لأنه يعلم أنني أنجز الأعمال بكفاءة.

وفي جلسة التقييم، أوضح مستشار فيفيان أنه بدا له أن الكثير من الأمور تتضافر ضدها، مثل زوجها السابق ورئيسها الحالي. وفي حين أنه قد تكون هناك صعوبات وتحديات حقيقية في حياتها، فإن المستشار أوضح لها أنها بدت له كضحية للآخرين؛ كإنسانة لا تتحمل مسئولية نفسها وحياتها ولا تمتلك الطاقة الشعورية التي تلبي بها احتياجات الآخرين.

وعلى الرغم من أنك قد لا تشعر بأنك ضحية كما هي الحال مع فيفيان، فإنك قد تضمر بعض الاستياء والغضب الذي تكشف عنه في مقابلاتك الأولى. فقد تكون لديك شكوى من المقاول الذي لم ينته بعد من التحسينات التي يجريها على منزلك، أو من شركة الطيران التي أضاعت أمتعتك، أو من صديقك الذي هجرك دون سبب، أو أي شيء آخر. وعلى الرغم من أن تلك

الشكاوى ومشاعر الغضب قد تكون مبررة ومشروعة، ومهمة بالنسبة لك من الناحية العاطفية، فإنك عندما تركز على مثل هذه الخبرات في المقابلات الأولى مع الناس، فإنك تبعث برسالة مفادها أنك قد تكون شخصاً دائماً ما يوجه اللوم للآخرين بدلاً من أن يتقبل مسئوليته الشخصية عن الأحداث التي تقع في حياته.

أسلوب السيطرة المتوازنة

عرض منظور ينم عن السيطرة يوصل رسالة مفادها أنك تستطيع رعاية نفسك، وتستطيع التحكم في مجريات حياتك، ولديك الطاقة الكافية للاهتمام باحتياجات الآخرين. وهذا أسلوب مختلف عن أسلوب دوج المفرط في السيطرة في أنه يدافع عن الاستقلال بدون أن يكون هناك دافع لتغيير الآخرين أو التأثير فيهم.

على سبيل المثال، كانت فيفيان ستبدو مسيطرة على مجريات حياتها وليس كضحية لو أنها لم تلق بالمسئولية على أحد. كان يمكنها أن تقول إنها تحب شقتها، إلا أنها تتمنى الانتقال إلى مكان أوسع. ربما كانت فيفيان تشعر بالفعل أنها ضحية لبعض الناس في حياتها، ولكنها كانت ستترك انطباعاً أولياً أفضل كثيراً لو أنها ركزت على ما تفعله من أجل نفسها.

المحتوى: ما تختار التركيز عليه

لقد أوضحنا الكيفية التي توصل بها منظورك. والآن سوف نتحدث عن مضمون المحادثة الذي يوصل المنظور؛ مدى إيجابية أو سلبية تركيزك، وخطر الإفراط في القيام بهذا.

في الفصلين ٦ و ٧، تناولنا محتوى المحادثات الموضوعي والشخصي. وفي هذا الفصل نركز على المحتوى الذي يكشف عن منظورك.

المنظور الذي توصله: هل غامض أم واضح؟

في كل موقف، هناك الجمال وروح الدعابة والمرح، وكذلك هناك القبح والسخافة والتفاهة. وإنك تختار ما تركز عليه وتناقشه مع الآخرين. وقد يجعلك تركيزك الإجمالي تبدو شخصاً متفائلاً خالياً من الهموم أو شخصاً أنانياً سريع الغضب.

وإليك تجربة مرت بها صديقتنا "ماري جين"، التي كانت تزور بعض صديقاتها في منزلهن

المطل على البحيرة في يوم جميل من أيام الصيف. كانت هي ومضيفاتها مستلقيات على سطح المركب يقرأن المجلات ويستمتعن برشف الشاي المثلج، عندما جاءت إحدى الجارات، وتدعى أميلا، لتقول مرحباً. كانت أميلا شخصية جميلة لبقة دافئة، وانضمت إليهن على سطح المركب. بدأت معهن محادثة، وعلقت على جمال اليوم، وسألتهن عن رأيهن في المشاركة في أحد الأحداث الاجتماعية. وجدت ماري جين أن أميلا شخصية ممتعة يسرها أن تقضي فترة ما بعد الظهيرة في التحدث معها. وجاءت جارة أخرى، واسمها بيري، وقدمت نفسها وانضمت إلى المحادثة. وعلى الفور بدأت في الشكوى من محركات المراكب وكيف أن صوتها مرتفع ومزعج، والآثار السيئة التي تحدثها في البيئة. ووجدت ماري جين نفسها عالقة في موقف الإنصات إلى خطبة النقد العنيف على أصحاب الزوارق والمراكب. وعلى الرغم من أنها كانت تمتلك حججاً قوية ومنطقية، إلا أن ماري جين وجدت أنها شخصية منفرة غير محببة. لقد كانت تلك المرأة تنزل بها عقوبة اجتماعية من نوع ما، بحرمانها من فرصة الاستمتاع بوقت الظهيرة الجميل وبصحبة صديقاتها الأخريات.

إن ما تختار التحدث عنه في أي موقف يمكن أن يرسل رسائل قوية عنك وعن شخصيتك. فعندما تركز على ما هو سلبي، كما فعلت بيري، فإنك توحي بأنك من ذلك النوع من الأشخاص الذي ينظر إلى نصف الكوب الفارغ ومن المرجح أنك ستكون عبئاً اجتماعياً على الآخرين. وإذا ركزت على ما هو إيجابي أو ممتع أو مرح، خاصة في موقف سيئ أو بغيض، فإنك توصل رسالة تقول إنك شخص قادر على التعامل مع الأمور بهدوء ومرح وأنك ستكون قيمة اجتماعية كبيرة.

مخاطر التفاؤل المفرط الأحمق

معظم الناس يحبون الإيجابية. سيعتبرونك شخصاً محبباً أكثر إذا تحدثت أكثر عما هو جيد وإيجابي في المواقف وليس عما هو سلبي. ولكن على الرغم من هذا، فإن كونك شخصاً مفرطاً في التفاؤل بشكل غير منطقي -بمعنى الاقتصار على التحدث عن الأمور الرائعة فحسب والاعتماد على الصفات الإيجابية فحسب- قد يثير الحذر والانتباه في عقول بعض الناس.

إليك تجربة مر بها صديق لنا، واسمه "ليون"، في إحدى الحفلات:

كورتيني: أليس الطعام رائعاً! هل تذوقت هذا الجبن؟

ليون: نعم، إنه لذيذ.

كورتيني: أوه، كم أحبه. الطعام رائع بحق، والناس هنا لطفاء للغاية. أنا كورتيني.

ليون: وأنا ليون. إذن، هل أنت صديقة جودي؟

كورتيني: نعم! ! أليست جودي شخصية رائعة؟ إنني أعشق الحفلات التي تقيمها. هل ذهبت لإحدى حفلاتها من قبل.

ليون: كلا، إنني أعرفها من وقت قصير للغاية، فقد بدأت العمل معها قريباً.

كورتيني: لابد وأن العمل معها متعة. أنا أيضاً أعمل مع بعض الأشخاص الرائعين. إنهم جميعاً رائعين.

ليون: ... هذا رائع... آه، إنني بحاجة إلى مشروب آخر. سأوافيك فيما بعد يا كورتيني.

من المؤكد أن ليون رأى أن كورتيني شخصية متفائلة مبتهجة، ولكنه وجد أيضاً أنها سطحية ومملة. فبسبب تعليقاتها الإيجابية الحصرية، لم يجد أن من المثير أن يستمر في التحدث معها. ولو أنك تحدثت عن كل شيء باعتباره رائعاً تماماً ولا تشوبه شائبة -كما فعلت كورتيني- فإن الناس سوف يتشككون في صدقك أو حتى في عمق تفكيرك.

أنت مادة لاصقة

عادة ما يكون الحديث عن الناس مادة حوارية مثيرة. إننا نحب التحدث عن أنفسنا وعن الآخرين ممن نعرفهم. ففي المحادثات الأولى، قد نتحدث عن أنفسنا، وعن أطفالنا، وعن زملائنا في العمل، وعن الساسة والمشاهير. ولكن احذر ما تقوله عن الآخرين. فأنت في واقع الأمر مادة صمغية لاصقة؛ بمعنى أن ما تقوله عن الآخرين يرتد إليك ويلتصق بك. ويطلق علماء النفس على هذا مصطلح "تحويل السمات".

على سبيل المثال، قد تسخر في محادثة عابرة من أخيك الكسول الخامل ومن عادة تناوله الوجبات الخفيفة غير الصحية. ولكن الشخص الذي تعرفت عليه لتوك ربما ينصرف بعد المحادثة وهو يعتقد أنك أنت الكسول.

وقد اتضح أننا جميعاً نقع فريسة مثل هذه المتناقضات والفوضى الذهنية. إننا نخلط بشكل عفوي وغير واعٍ بين ما يخبرنا به الناس عن أنفسهم وما يخبروننا به عن الآخرين. ومن حسن الحظ أن هذا ينطبق أيضاً على السمات الإيجابية. فإذا وصفت أخيك بأنه شخص يحب كتابة الشعر، فالأرجح أن الطرف الآخر سيتذكرك على أنك شخص مبدع.

كيف يمكنك إذن أن تظهر كشخص إيجابي دون أن تبدو سطحياً؟ الأمر يعتمد على الترتيب والتوازن. وكما ذكرنا سابقاً، فإن البدء بشيء إيجابي يترك انطباعاً طيباً. ولكن بعد ذلك، يمكنك أن تستخدم منظورك الإيجابي، أو الحيادي، أو السلبي بشكل طبيعي في التعبير عن آرائك وأفكارك بصدق دون الإفراط في مدح كل شيء وكأنه ما من شيء سلبي واحد في الكون. أو اطلب آراء الآخرين. كان من الممكن أن توقف كورتيني سيل التعليقات الإيجابية المستمر لتتحدث عن شيء لا تشعر تجاهه بتلك الإثارة الهائلة، أو تسأل ليون عن رأيه في الأمور، وعن مشاعره تجاه وظيفته الجديدة مع جودي، وهكذا.

ملخص

غالباً ما يدرك الآخرون على الفور منظورك في الحياة. إنه يكون واضحاً في درجة مرونتك، ومقدار السيطرة التي تبدو أنك تمارسها على حياتك، والكيفية التي ترى بها نفسك بالنسبة للآخرين. وعلى الرغم من أن هذا المنظور قد يبدو لك خفياً، فإن الناس سوف يحكمون عليه ويستخدمونه في صنع افتراضات بشأن شخصيتك.

هناك بعض الطرق الشائعة التي يمكن أن تسيء توصيل منظورك بها. فيمكن أن تستجيب بقوة أكبر مما ينبغي للموقف أو لشيء يزعجك ويضايقك. أو قد يجعلك الشعور بعدم الارتياح في اللقاء الأول أو بأنك تخضع للمقارنة بالآخرين تغير الطريقة التي تعرض بها نفسك. أو يمكن أن تركز دون وعي على حدث سلبي عابر، مما يوحي للأشخاص الجدد الذين تتعرف عليهم أنك شخص سلبي بوجه عام.

إذا كنت ترغب في أن تكون جذاباً في نظر الآخرين، يمكنك أن تحاول توسيع عرض مرونتك قليلاً، والتواضع قليلاً، والتركيز على الإيجابيات.

ما نوع المنظور الذي توصله؟ مرن أم متصلب؟ أعلى، أم أدنى، أم متساوٍ مع الآخرين؟ إيجابي أم سلبي؟ فكر في أسلوبك بينما تستعرض السلوكيات التالية؟ ضع علامة أمام الخيار المناسب من الخيارات: عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

سلوكيات المنظور الإيجابية

عندما:	ربما تبدو:	هل أفعل ذلك؟		
		عادة	أحياناً	نادراً
تكون مرناً عند مواجهة الظروف السيئة	هادئاً، مسترخياً، مركزاً على الآخرين، لا تحتاج إلى الكثير من الرعاية			
تكون متواضعاً مع الآخرين برغم منصبك	شخصاً من المريح التواجد معه، من السهل الوصول إليه والارتباط به، بسيطاً			
تظهر تحملك لمسئولية حياتك الشخصية	مستقلاً، واثقاً، مسيطراً			
تركز على ما هو إيجابي ومرح ومبهج	سعيداً، متفائلاً، مسلياً			

مواقف سوء تواصل شائعة

عندما:	ربما تعتقد أنك تبدو:	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	هل أفعل ذلك؟		
			عادة	أحياناً	نادراً
تتصرف بعدم مرونة مع الأحداث غير المتوقعة	حازماً، صارماً، ذا مطالب معقولة	في حاجة للآخرين، ضعيفاً، تحتاج إلى قدر كبير من الرعاية			
تعرض نفسك على أنك أعلى مكانة من الآخرين	مهماً، مثيراً للإعجاب	مثيراً للرهبة، غير شاعر بالأمان			
تعرض نفسك على أنك أدنى مكانة من الآخرين	متواضعاً، محبباً	محيراً، أخرق، تفتقر إلى الثقة			
تسيطر على الموقف وعلى تصرفات الآخرين	كريماً، مفيداً، مساعداً	صارماً، مسيطراً			
تلوم الآخرين	صادقاً، صريحاً	صعب المراس، في حاجة للآخرين اجتماعياً، ضحية			
تركز على الجوانب السلبية من الموقف	صريحاً، مباشراً	غير جدير بالحب، كئيباً، غير مثير للإعجاب			
تتحدث عن الأشياء الإيجابية فحسب	مرحاً، مثيراً، متفائلاً	أحمق، غير صادق، غير واقعي			

الفصل العاشر

التعبير عن نفسك: خفايا الجاذبية

الأساس الأخير هو أساس الجاذبية العاطفية. إنه يضيف التميز إلى الانطباع الأول الذي تتركه. فحتى إذا كنت شخصاً يسهل الاقتراب منه والتعامل معه، وتتسم بالدفء والإثارة، فإن تفاعلاتك مع الآخرين ستكون سطحية فاترة إلى حد ما إن لم تظهر على الأقل بعض الجاذبية العاطفية.

وجاذبيتك العاطفية تتجاوز بكثير الجاذبية الجنسية، وتختلف جداً عن التباهي بجسدك أو إظهار أجزاء منه. فالأشخاص الذين يتمتعون بأكبر قدر من الجاذبية عادة ما لا "يعرضون أجسادهم بشكل سافر". ولو أنك لعبت من قبل تلك اللعبة التي تلعبها السيدات في الحفلات في أمريكا والتي تسمى "مع من تفضلين أن تكوني؟"، فإنك تعلمين أن الجاذبية مسألة تتجاوز السمات الجسدية بكثير. ففي هذه اللعبة، تقوم اللاعبة بطرح خيارين على رفيقاتها من اللاعبات، مثل: "مع من تفضلين أن تكوني: راسيل كرو أم تومي لي جونز؟". ثم يكون على كل لاعبة أن تصرح من الذي تفضل أن تكون معه -افتراضياً بالطبع- ولماذا. وغالباً ما تكون الخيارات لصالح الإغراء الشخصي، أو الثقة، أو حس المرح والهزل، وليس لصالح السمات الجسدية.

قد تعتقد أن الجاذبية هي شيء إما تمتلكه وإما لا تمتلكه. ولكنها في واقع الأمر شيء يقع في إطار سيطرتك. يمكنك تعديل مستوى جاذبيتك بحيث تجعل الآخرين من حولك يشعرون

بالارتياح في وجودك، وتأخذ العلاقة إلى مستوى آخر -إن شئت هذا- من أجل صنع رابطة أوثق، أو السعي لإقامة علاقة عاطفية رومانسية جادة. يمكنك أن تترك الآخرين وقد أشعلت في أعماقهم الرغبة في أن يعرفوا عنك المزيد ويتقربوا منك أكثر. وبالمثل، فإذا كنت ترغب في تحديد نطاق العلاقة، يمكنك كبح جاذبيتك وخفض مستواها.

وبالطبع فإنك تظهر مقادير مختلفة من الجاذبية حسب البيئة المحيطة بك، وما إذا كانت بيئة عمل، أو بيئة اجتماعية، أو رومانسية. ولكن لأن المقابلات الأولى تكون مقابلات تمهيدية وقصيرة بوجه عام، فإن قدر الجاذبية الذي تظهره قد لا يختلف بشكل كبير في المواقف المختلفة. إن جاذبيتك هي جزء طبيعي وصحي تظهره من ذاتك -بقدر ما- في جميع المواقف.

والجاذبية هي علامة على انفتاحك ومشاركتك. وهذا الفصل يشرح عملية وأسلوب الجاذبية. والعملية هي الطريقة التي تظهر بها جاذبيتك؛ من خلال تقديرك للآخرين وانجذابك لهم، وثقتك بجسدك. والأسلوب هو مدى العدوانية، أو السلبية، أو الهزلية التي تعرض بها جاذبيتك.

العملية: إظهار جاذبيتك

عندما تفكر في الطريقة التي تظهر بها جاذبيتك، قد تركز على جسدك وملابسك. ولكن الجاذبية أمر يتجاوز كثيراً الجمال الجسدي المحض. فحتى عارضات الأزياء الفاتنات يمكن أن يفتقرن إلى الجاذبية إذا كن يفتقرن إلى الاهتمام بالآخرين أو كن باردات فاترات غير متجاوبات.

ويمكنك أن تعبر عن جاذبيتك بالعديد من الطرق. ولكن إحدى الطرق الأكثر أهمية هي تقديرك للآخرين؛ الكيفية التي تستجيب بها لهم. واستجابتك للآخرين تتمثل في نظرة، أو لمسة، أو تعبير عن الاهتمام والانجذاب. ويمكنك أيضاً أن تظهر جاذبيتك باستخدام جسدك والكيفية التي تظهر بها اعتزازك بجسدك وثقتك بنفسك.

التقدير: الاستجابة للآخرين

سنبدأ بعنصر من عناصر الجاذبية يتم بخس قدره والاستخفاف به على الرغم من أهميته القصوى وهو: تقدير الآخرين. إنه يشبه غمزة بالعين؛ فهو يجعل الآخرين يشعرون بأنهم

موضع ملاحظة واهتمام. وهو عنصر مثير أيضاً؛ فهو يجعل الناس يرغبون في التواجد معك والتقرب منك.

امرأة تسير في الشارع في طريقها إلى العمل وترى في طريقها رجلاً جذاباً. تلتقي عيونهما، ثم يبعد هو عينيه، ولكنها تظل محافظة على نظرتها لثوان إضافية قليلة. يلاحظ هو نظرتها من طرف خفي ويرسم ابتسامة صغيرة على وجهه أثناء مروره إلى جوارها.

امرأة تحضر اجتماع مهني؛ وتجد الرجل الجالس إلى جوارها مثيراً ومرحاً. تمد يدها وتلمسه لمسة خفيفة في ذراعه لتطرح عليه سؤالاً.

رجل يقابل سيدة في موعد أول. يسألها عما تحبه ولا تحبه، ويستفسر عن آرائها في عدة موضوعات، ويرغب في أن يعرف كل شيء عنها. إنه طرف مشارك وملتزم ومتحمس.

الجاذبية هي أمر يتعلق بالتجاوب. إنها تعني أن تظهر للطرف الآخر -ولو بأسلوب خفي- أنك تجده هو نفسه جذاباً ومثيراً؛ وهذا هو جوهر الاهتمام وإظهار الإعجاب. وحتى إذا لم يبادلك الطرف الآخر اهتماماً باهتمام، فإنك على الأرجح ستجعله يشعر بشعور جيد تجاه نفسه، وبهذا يشعر بشعور جيد تجاهك. وعندما تظهر هذا الاهتمام، فإن هذا لا يعني بالضرورة أنك تنوي المضي قدماً في تعميق العلاقة أكثر، ولا يعني بالضرورة أيضاً أنك توحي باهتمام جنسي أو رومانسي حقيقي. قد يكون هذا الاهتمام مجرد طريقة لصنع عالم "أنا وأنت" بشكل لحظي مؤقت فقط.

إذن، إذا كنت مهتماً بشخص ما أو منجذباً إليه، وترغب في إظهار اهتمامك به بشكل مازح أو جاد، فكيف يمكنك أن تفعل هذا في اللقاء الأول بينكما؟ هناك قواعد ومعايير بشأن ما هو ملائم ومريح بالنسبة لمعظم الناس. وتشتمل بعض طرق إظهار الانجذاب السهلة على التواصل بالعين، واللمسات الخفيفة الخفية، والاهتمام الخاص، والتقدير.

نافذة إلى القلب

كما أوضحنا في الفصل ٥، فإن الاتصال بالعين هو إحدى الطرق الأساسية التي نظهر بها اهتمامنا بالآخرين، وهو أيضاً الطريقة التي نظهر بها انجذابنا نحوهم. فإذا كنت ترغب

محاولة إثارة إعجاب الجنس الآخر

هل تعتقد أنك تبذل جهداً متساوياً في محاولة التأثير على الرجال والنساء وإثارة إعجابهم؟

قام الباحثون بالبحث عن إجابة لهذا السؤال عن طريق مطالبة المشاركين في الدراسة بالاحتفاظ بدفتر يوميات يسجلون فيه تفاعلاتهم الاجتماعية مع الناس في حياتهم اليومية. كان على المشاركين تسجيل جنس كل شخص يلتقون به ويتعاملون معه، ومدى معرفتهم لهذا الشخص، وكان عليهم أيضاً أن يدونوا نوع الانطباع الذي كانوا يحاولون تركه -أن يكونوا محبوبين، أو أكفاء، أو جذابين على سبيل المثال- والطريقة التي يعتقدون أنهم يظهرون عليها.

وليس من المدهش أن المشاركين كانوا أكثر انشغالاً بترك انطباع إيجابي لدى الأشخاص الذين لم يكونوا يعرفونهم. ولكنهم كانوا في غاية الانشغال والاهتمام أيضاً بترك انطباع جيد لدى أفراد الجنس الآخر، حتى من يعرفونهم جيداً منهم.

والفرضية التي تطرحها المؤلفتان هنا هي أن العلاقات التي تكون بين طرفين من جنسين مختلفين، حتى العلاقات غير العاطفية أو الرومانسية منها، يراها الناس أكثر أهمية وأقل استقراراً من العلاقات التي تكون بين طرفين من نفس الجنس، ولهذا فإنها تتسبب في المزيد من الانشغال والقلق فيما يتعلق بترك انطباعات جيدة.

في إظهار الانجذاب، يمكنك أن تحافظ على نظرتك للطرف الآخر لفترة أطول من المعتاد. إن الناس يلاحظون الانتباه الزائد لهم على الفور، وسوف يشعرون باهتمامك الزائد دون شك.

اللمس

طريقة أخرى من طرق إظهار الانجذاب أو الاهتمام هي اللمس. وفي واقع الأمر، فإن كلمة "المغازلة" باللغة الإنجليزية flirt هي كلمة مشتقة من الكلمة الفرنسية أصلاً fleureter وهي تعني "اللمس الخفيف". إن اللمسة تبعث برسالة أكثر قوة وفعالية من النظرة. وعلى الرغم من أن البيئة المحيطة عنصر مهم في هذا الأمر، فإن معظم الناس يحبون أن يلمسهم الآخرون، حتى في المواقف غير العاطفية. يمكنك أن تلمس الطرف الآخر بشكل عابر في اللقاء الأول كإشارة من أجل جذب انتباهه، أو توجيه انتباهه في اتجاه مختلف. وعادة ما تكون الرسالة التي

كم نظرة يتطلبها الأمر لجذب اهتمام الرجل؟

أيتها النساء: ما الذي يتطلبه الأمر من أجل جعل رجل يتقرب منك في مقهى مثلاً؟ نظرة مختلسة خبيثة؟ ابتسامة سريعة؟

قام الباحثون بتجربة في مقهى لدراسة هذا السؤال؟ جلست إحدى الباحثات مع امرأة جذابة في العشرينات من عمرها، وكانت تقوم بدور الشريك السري في التجربة. اختارت الباحثة رجلاً يجلس على بعد ١٠ أقدام منهما على الأقل، وطلبت من المرأة الجذابة أن تنظر إليه مرة ثم عدة مرات، وإما أن تبتسم بينما تنظر إليه وإما لا. ثم انتظرا بعد ذلك عشر دقائق ليريا ما إذا كان الرجل المستهدف سيأتي أم لا.

وكانت نتيجة التجربة هي أن الرجل احتاج إلى الكثير من الملاطفة قبل أن يأتي. فنظرة متبادلة واحدة لم تكن كافية، على الرغم من أنها ابتسمت بينما كانت تنظر إليه. والنتيجة النهائية هي أن الرجال الذين يتم تبادل النظرات معهم مرات عديدة بينما تكون تلك النظرات مصحوبة بالابتسامات هم فقط الذين استجابوا وحاولوا الاقتراب من مائدة السيدتين (بنسبة ٦٠ بالمائة من عدد المرات). وجميع التوافيق الأخرى لم تنجح إلا بنسبة ٢٠ بالمائة أو أقل.

وعلى الرغم من أنه ليس جميع الرجال الذين تم النظر إليهم اقتربوا من طاولة المرأة الجذابة، فإنهم جميعاً على الأرجح لاحظوا اهتمامها، واستمتعوا بهذا الاهتمام.

تبعث بها اللمسة هي: إنك تعجبني، وأنا شخص دافئ، وأشعر بالارتياح تجاه جسدي. وقد تعني اللمسة أيضاً: أريد أن ألمسك أكثر. وقد تكون طريقة للعب ورقة لاكتشاف الكيفية التي يستجيب بها الطرف الآخر.

الاهتمام يجلب الانجذاب

الاهتمام يولد الاهتمام، كما ذكرنا في الفصل الخامس. وصحيح أيضاً أن الاهتمام يجلب الانجذاب.

بعد أحد مؤتمرات المبيعات، اجتمعت مجموعة صغيرة من حاضري المؤتمر لتناول مشروب

موضوع حساس

يمكن أن يُحدث اللمس -حتى وإن كان من جانب شخص غريب- أثراً قوياً للغاية. بوجه عام، عندما يلمسك شخص غريب لمسة خفيفة، يكون لهذا أثر إيجابي على شعورك تجاه ذلك الشخص.

وفي دراسة أخرى، قام الباحثون بتوجيه أمناء المكتبات إلى لمس بعض مستعيري الكتب لنصف ثانية عند إعادة بطاقات المكتبة الخاصة بهم. وقد ذكر الأشخاص الذين تم لمسهم أنهم أحبوا أمين (أو أمينة) المكتبة وأحبوا المكتبة نفسها، وكانوا في حالة مزاجية أفضل من المستعيرين الذين لم يتم لمسهم. لقد تمت إثارة هذه المشاعر الإيجابية بغض النظر عما إذا كان موظف المكتبة ذكراً أو أنثى.

وفي دراسة أخرى، أوقف الباحثون الناس في سوق تجاري للتسوق لإجراء مقابلة معهم (كمجرد حجة). لقد كانوا يلمسون المشتري في مكان ما بين الكتف واليد أو لا يلمسونهم على الإطلاق. وبعد ذلك كانوا يسقطون بعض الأوراق ويلاحظون ما إذا كان الشخص سيساعدهم في التقاط الأوراق أم لا. لقد وجدوا أن اللمس يؤثر في الناس بشكل يجعلهم أكثر استعداداً للمساعدة وأن اللمس في منطقة الذراع يحدث أكبر تأثير. وقد كان نوع الجنس مؤثراً أيضاً؛ فمن قاموا بإجراء المقابلة من النساء ولمسن أعلى ذراع المشترين الرجال في منطقة أعلى الذراع كن أكثر من نالوا المساعدة.

لذا، فبوجه عام، إذا لمست شخصاً ما برفق في مقابلتك الأولى معه، فالأرجح أن هذا الشخص سينجذب إليك بدفء.

والحديث عن يومهم. لم تكن بولين، وهي موظفة مبيعات شابة، تعرف أي شخص من الحضور معرفة وثيقة، لذا فقد وقفت صامتة تنصت إلى الآخرين. ولاحظ هاري، وهو مدير مبيعات، صمت بولين وحاول أن يشركها في المحادثة الدائرة. سألها عن رأيها في المتحدث الذي استمعوا إليه في المؤتمر واستمع إلى ملاحظاتها وتعليقاتها. قال لها إنه لم يفكر في بعض النقاط التي طرحها المتحدث إلى أن طرحت هي رأيها فيها. وأخبرها بأنها ذات بصيرة. وبعد ذلك سألها عن المزيد عن نفسها، وأصبح حديثهما مفعماً بالحيوية والمرح. وفي وقت لاحق من نفس المساء، أخبرت بولين زميلاً لها بأنها تعتقد أن هاري شخص مثير وجذاب للغاية.

هناك علاقة تبادل قوية بين الانجذاب والحب. فلو أنه تم تقديمك إلى ثلاثة أشخاص متشابهين في مدى جاذبيتهم المظهرية، ولكنك علمت أن أحدهم عبر عن اهتمامه بك، فإنك ستحب هذا الشخص أكثر من الشخصين الآخرين. لقد انجذبت بولين إلى هاري أكثر مما انجذبت إلى الرجال الآخرين في المجموعة لأنه أشركها وأظهر لها أنه مهتم ومعجب بها. عندما تظهر هذا النوع من الانجذاب، فالأرجح أن الآخرين سيشعرون بالإطراء، وبالارتياح لوجودك، وبالمزيد من الانجذاب إليك.

إذا انجذبت إلى شخص ما، فإن إطلاعه على حقيقة شعورك قد يتسبب في أن يشعر نحوك بمزيد من الإعجاب والحب. وتلك إحدى أكبر "مساحات التطور" بالنسبة لعملاء شركة فرست امبرشنز. فمعظم الناس غالباً ما يحجمون عن إظهار اهتمامهم أو انجذابهم بسبب الخوف من

قد تصبح معتقداتك حقيقة

إننا نحب الناس لأسباب عديدة: لأنهم لطفاء، أو طيبون، أو كرماء، أو ممتعون، أو مثيرون. كما أننا نميل إلى النفور منهم وعدم حبهم إذا كانوا يتسمون بعدم الصدق، أو الملل، وهكذا. ولكن هناك عامل مهم آخر يحدد إلى أي مدى نحب شخصاً ما هو: إلى أى مدى نعتقد أنه يحبنا.

في إحدى التجارب، أخبر الباحثون كل واحد من المشاركين أن أحد المشاركين الآخرين إما يحبهم وإما لا يحبهم، ثم طلبوا منهم أن يتحدثوا معه لمدة عشر دقائق. وأوضحت النتائج أنه عندما ظن المشاركون أنهم موضع حب وإعجاب الطرف الآخر، كشفوا عن مزيد من المعلومات الشخصية، وتفاعلوا مع الطرف الآخر بموقف ذهني ونبرة صوت أكثر دفئاً، وتضاءلت احتمالات الاختلافات أو إظهار تباين المشاعر، في حين حدث العكس مع المشاركين الذين ظنوا أنهم لا يحظون بالحب والإعجاب.

وقد أثرت سلوكياتهم بالمقابل في مدى الحب الذي شعر به المشاركون الآخرون تجاههم. فعندما ظن المشاركون أن الطرف الآخر يحبهم، نالوا المزيد من الحب بالفعل. وعندما ظنوا أن الطرف الآخر لا يحبهم، كان ما نالوه هو عدم الحب.

قد تصبح معتقداتك حقيقة. فإذا اعتقدت أن الناس يحبونك، فإنك ستعاملهم بلطف ورقة، وسوف يحبونك أكثر. وإذا اعتقدت أنهم لا يحبونك، فإن هذا سيؤثر على سلوكك معهم، والأرجح أنهم لن يحبوك بنفس القدر.

الرفض. وما لا يدركونه هو أنهم بإظهار اهتمامهم يقلصون بالفعل من احتمالات الرفض.

وبالطبع فإنك لا تستطيع أن تجعل جميع الناس يحبونك أو يشعرون بانجذاب رومانسي نحوك بمجرد أن تظهر لهم أنك منجذب نحوهم. والإفراط في الحماس قد يكون محبطاً أحياناً. إلا أن ما يمكن أن تكسبه أكثر بكثير مما يمكن أن تخسره.

الارتياح للجسد: شعورك تجاه جسدك

إظهار الانجذاب للآخرين والانفتاح عليهم هو أساس الجاذبية. ولكن حضورك الجسدي مهم أيضاً. ليس سماتك الجسدية فحسب، وإنما ما تشعر به تجاه جسدك والكيفية التي ترى بها نفسك أيضاً. قد لا يكون لك خيار في سماتك الجسدية، ولكنك تستطيع أن تختار الكيفية التي تقدم بها جسدك. فكر في ممثل يمكنه أن يكون جباناً بغيضاً أو شجاعاً جذاباً وفقاً للطريقة التي يقدم بها نفسه. إنه نفس الجسد، ولكن الأثر مختلف. ونفس الشيء ينطبق عليك. يمكنك أن تختار الطريقة التي تريد أن يراك بها الآخرون.

السحر في مقابل الجمال

الجمال والكاريزما (سحر التأثير) صفتان جذابتان، ومما لا شك فيه أننا نلاحظهما عندما نقابل شخصاً ما للمرة الأولى. ولكن أي الصفتين تؤثر فينا أكثر؟ أيهما تجعل الإنسان أكثر جاذبية أو استحقاقاً للحب والإعجاب؟

لقد توصل علماء النفس إلى إجابات عن السؤالين. لقد قاموا بتصوير أشخاص يتمتعون بالجمال والكاريزما (القدرة على التعبير العاطفي، والمهارات الاجتماعية) بينما كانوا يدخلون إلى غرفة ما ويقدمون أنفسهم لشخصين على أشرطة فيديو. وبعد ذلك قاموا بعرض أشرطة تلك التفاعلات بدون صوت على المشاركين وطلبوا منهم تصنيف كل فرد منهم فيما يتعلق بمدى ما بدا عليه من استحقاق للحب والإعجاب.

وأظهرت النتائج أن الجمال -القدرة على التعبير العاطفي- والكاريزما -المهارات الاجتماعية- أسهما في جعلهم جديرين بالحب والإعجاب، ولكنها أظهرت أيضاً أن الجمال كان هو الأقل إسهاماً. وبعبارة أخرى، لقد تفوقت الكاريزما وسحر الشخصية على الجمال.

إن ما تشعر به تجاه نفسك يظهر واضحاً في الكيفية التي تقدم بها نفسك، وفي وضع جسدك، وفي مشيتك. وكما هي الحال مع الابتسامة والتثاؤب، فإن شعورك تجاه جسدك معدٍ. فما تشعر به تجاه نفسك يؤثر فيما يشعر به الآخرون تجاه أنفسهم في وجودك. فإذا كنت تشعر بأنك شخص جذاب، فإنك تقدم نفسك بشكل إيجابي. سوف يشعر الآخرون بمشاعر طيبة في وجودك، وهكذا يجدونك أكثر جاذبية. وبالمثل، فإنك عندما تتوقع أن يراك الآخرون غير جذاب، فإن الآخرين سيشعرون بهذا الإحساس السلبي من جانبك ويشعرون بعدم الارتياح معك. والنتيجة النهائية هي: *ستجعل نفسك بالفعل شخصاً أقل جاذبية*.

ومعظم الناس لا يدركون بشكل كامل الطريقة التي يقدمون بها أجسادهم. فعلى الرغم من أنك تستطيع سماع صوتك، فإنك لا تستطيع فعلياً أن ترى جسدك وأسلوبك في التصرف والكلام كما يراه الآخرون. إنك تعلم كيف يبدو مظهرك وما ترتديه. ولكن الآخرين يلاحظون فيك أشياء الأرجح أنك لا تلاحظها في نفسك. إنهم يلاحظون الارتياح أو عدم الارتياح؛ المتمثل في التململ والحركات العصبية غير المناسبة. إنهم يلاحظون ما تشعر به تجاه نفسك.

إنك تظهر ما تشعر به تجاه نفسك من خلال الطريقة التي تتعامل بها مع جسدك وتقدمه بها للعالم. كيف تقدم نفسك إذن؟ هل تشعر بالارتياح تجاه نفسك وجسدك، أم تشعر بأن هناك شيئاً ترغب في إخفائه؟ هل أنت راضٍ تماماً عن جسدك وشاعر بأنك متوحد معه، أم تشعر أنه منفصل عنك، أو حتى تشعر أنه يشكل عبئاً عليك؟ يتعامل عملاؤنا مع أجسادهم بعدة طرق مختلفة: إما يتقبلون أجسادهم وإما يحاولون إخفاءها سواء بوعي أو بغير وعي. إما يظهرون فخرهم بها وإما يظهرون خجلهم منها. وكل أسلوب من هذه الأساليب يبعث برسائل تتعلق بما يشعر به الشخص تجاه نفسه؛ وهذا عنصر أساسي من عناصر الجاذبية.

تقبل جسدك

دخلت جسيكا، وهي سيدة قصيرة ثقيلة الوزن، إلى المقهى للقاء مستشارها. كانت جسيكا ترتدي ثوباً رائعاً يظهرها بشكل أكثر جمالاً؛ تنورة أنيقة وحذاء عالي الرقبة. جلست قبالة نيك، وقدمت له نفسها بابتسامة عريضة، وبدأت في التحدث. ولقد سحر نيك بشخصيتها على الفور. فالطريقة التي قدمت جسيكا بها نفسها كانت تبعث برسالة مفادها أنها واثقة، ومرحة، وجذابة. لقد بدت راضية عن نفسها وجسدها ومتوقعة أن يراها الآخرون جذابة، كما رآها نيك.

وعندما قدم نيك تقييماً بشأن سحر شخصيتها وثقتها بذاتها، أوضحت جسيكا أنها لم تكن

تقدم نفسها دائماً بهذه الطريقة؛ فلقد كانت قبل ذلك تشعر بالقلق تجاه جسدها، وكانت تشعر بشيء من التوتر والعصبية عندما تقابل أشخاصاً جدداً، وكانت تشعر أن صوتها أعلى مما ينبغي، وتحاول أن تلعب دور المضيف المسلي؛ في محاولة لصرف انتباه الناس عن جسدها. ولكنها في مرحلة ما أدركت أنها عندما تكون واثقة وهادئة، يستجيب الآخرون لها بشكل أفضل. ولقد لاحظت أن الرجال يكونون أكثر انجذاباً إليها بكثير وأكثر سرعة في الارتباط بها عندما تظهر اعتزازها بجسدها ولا تشعر بالعصبية.

فحص ذاتي:

ما الذي يعتقد الآخرون أنني أشعر به تجاه جسدي؟ هل أبدو مستريحاً وراضياً عن جسدي ومظهري؟



إخفاء مناطق الضعف

بعض عملائنا يعبرون عن حساسيات خاصة تجاه مناطق ضعف معينة في أجسادهم عن طريق تكييف طريقة تقديم أنفسهم برمتها بحيث يخفون عيباً جسدياً ظاهراً. خذ كمثال على هذا عميلنا جاستن. وجاستن هو رجل أسود الشعر في بداية الثلاثينات من العمر له صدر عريض وعينان واسعتان. حيا جاستن مستشارته وصافحها بابتسامة "مغلقة"، وقدم نفسه، وأجلسها. وخلال المحادثة، شعرت المستشارة بذبذبة غريبة صادرة من جاستن. لقد بدا متحفظاً وغير مستريح؛ فهو لم يكن يبتسم أو يرخي عضلات وجهه بشكل كامل.

وعندما علقت مستشارته على تحفظه في جلسة التقييم، أوضح لها جاستن أنه استمتع بالمحادثة بحق وشعر بالإعجاب والانجذاب نحوها بالفعل، إلا أنه لم يكن يبتسم لأن أسنانه كانت ملتوية؛ فهو لا يبتسم أبداً ابتسامة تبرز أسنانه لأنه يعتقد أن ابتسامته غير جذابة. وقد ساعدته مستشارته في أن يفهم أنه بعدم ابتسامه بشكل ملائم، كان يبعث برسائل غير

مقصودة تفيد بأنها لا تروق له أو بأنه هو نفسه غير بارع اجتماعياً. وعندما أظهر أسنانه الملتوية وابتسامته الصادقة، بدا جذاباً ومنفتحاً على الآخرين.

فحص ذاتي:

هل لدي أي عيوب أو نقاط حساسة في جسدي أحاول إخفاءها عندما ألتقي بأناس جدد؟ هل أدرك ما أبدو عليه عندما أفعل هذا؟

بعض عملائنا يركزون انتباهاً لا ضرورة له على مناطق الضعف والمشكلات الواضحة لديهم، ظناً منهم أن الآخرين سيركزون على عيوبهم بنفس القدر الذي يركزون هم به عليها. هل تذكر "توهم أن الأضواء مسلطة عليك" التي شرحناها في الفصل الرابع؟ كثيراً ما يبالغ الناس في تقدير قدر الانتباه الذي يتم منحه للتفاصيل الجسدية. إنهم يتخيلون أن ضوءاً مسلطاً عليهم. وكما هي الحال مع جاستن، قد يجذب بعض الناس بالفعل مزيداً من الانتباه إلى تلك العيوب عن طريق الإفراط في محاولة إخفائها.

قد لا تكون مستريحاً بشكل كلي أبداً لبعض جوانب نفسك. فإذا كنت تستطيع تغييرها وترغب في ذلك، فافعل إذن. ولكنك أيضاً تستطيع أن تتقبل تلك الجوانب ولا تركز عليها. قد يبدو من الصعب أن تتغلب على بعض المفاهيم والعادات، ولكن الأمر حقاً أسهل مما تعتقد. حاول التصرف كما لو كنت تشعر بالارتياح والجاذبية، وسوف تصبح معتقداتك حقيقة. على سبيل المثال، قام جاستن بتجربة الابتسامات الواسعة عندما كان يقوم بمقابلة أشخاص جدد. وعندما لم يستجب أي شخص بفزع، بل وكانت الاستجابات إيجابية في واقع الأمر، بدأ يشعر بالارتياح تجاه ابتسامته. وعندما بدا أكثر ارتياحاً تجاه جسده وذاته، أصبح أكثر جاذبية للآخرين.

وعلى الرغم من أن الناس قد لا يستطيعون معرفة هذا بسهولة ويسر، فإن الارتياح الجسدي أو مجرد غياب "الحركات العصبية" هو أمر مثير وجذاب. إن إظهار الارتياح تجاه جسدك يوحي بأنك تستطيع أن تهتم بالآخرين وتركز عليهم. وهو ما يجعلك في واقع الأمر تبدو أكثر جاذبية وإثارة في عيون الآخرين

الأسلوب: قوة جاذبيتك

تحدثنا حتى الآن عن عناصر سحر الشخصية ومشاعر الجسد، وهي العناصر التي تكون مضمون جاذبيتك. والآن سننتقل إلى الأسلوب؛ الكيفية التي تقدم بها جاذبيتك للآخرين. هل أسلوبك عدواني، أم سلبي، أم هازل؟ هل تدرك أسلوبك والكيفية التي يستجيب بها الناس له؟ معظم الناس لديهم مستوى أساسي من عرض الجاذبية -فهم يقعون في مكان ما بين التعبير الكامل عن الجاذبية والكبح الكامل لها- ويتكيفون مع الموقف الذي يجدون أنفسهم فيه.



فحص ذاتي:

هل أنا أكثر أم أقل تعبيراً عن الجاذبية من الآخرين في معظم المواقف؟ هل أميل إلى التباهي بجاذبيتي أم قمعها؟ فإذا كان الرقم ١٠ يعبر عن الجاذبية الشديدة والرقم ١ يعبر عن عدم الجاذبية، فما الرقم الذي يعبر عن جاذبيتي؟



إن جاذبيتك هي جزء من ذاتك، سواء كنت ذكراً أو أنثى. إنها ما تشعر به تجاه نفسك. إن الناس يتوقعون رؤية درجة ما من التعبير عن الجاذبية في جميع المواقف؛ في الرحلات، والحفلات، والمقابلات. وحتى في مواقف العمل الجادة، عادة ما نلاحظ تعبير الآخرين عن الجاذبية، ولكننا نختار عدم التركيز على ذلك أو الاستجابة له.

إذا أظهرت شيئاً من الجاذبية، ولو بشكل خفي -من خلال الطريقة التي تنظر بها للآخرين أو تستجيب بها لهم- فالأرجح أنك ستجعل الآخرين يشعرون بمشاعر طيبة تجاه أنفسهم، ومن ثم يشعرون بمشاعر طيبة تجاهك، على الرغم من أنهم لا يعرفون السبب الذي جعلهم يشعرون بتلك المشاعر. وإذا لم تظهر أي قدر من الجاذبية على الإطلاق وكنت غير متجاوب مع الآخرين، فإنك ستجعلهم يشعرون -بشكل غير واع على الأقل- أنهم غير جذابين بالنسبة لك. وقد يكون هذا رفضاً غاية في القوة أو الخبث، وفقاً لطبيعة الشخص أو

الموقف. وهذا قد يجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح في وجودك أو على الأقل لا يجعلهم متشوقين أو متحمسين لصحبتك.

إذن ما مقدار الجاذبية الذي ينبغي عليك إظهاره في لقاء أول؟ ما من قواعد ثابتة في هذا الشأن؛ فالأمر يعتمد على الموقف المحدد الذي تواجهه. ولكن على الرغم من هذا، فقد لاحظنا أن الناس في هذا الأمر بين إفراط وتفريط.

التباهي: الأسلوب العدواني

حيا "سكوت"، وهو أحد عملاء شركة فرست امبرشنز، مستشارته وصدره بارز للأمام. كان يرتدي قميصاً ضيقاً وحذاء عالي الرقبة، ومال نحو سوزان ليقدم نفسه لها، وجلس قبالها. وخلال المحادثة، كان سكوت يحاول كثيراً جذب الانتباه إلى جسده القوي عن طريق تحريك كتفيه والتحدث عن برنامجه التدريبي.

وفي جلسة التقييم، سألت المستشارة سكوت عن لغة جسده. وقال سكوت إنه يمارس التمرينات الرياضية كثيراً ويحب استعراض جسده قليلاً. وأوضحت له المستشارة أنه يمتلك جسداً متناسقاً جذاباً، ولكنه عن طريق جذب الكثير من الانتباه إليه، كان يبعث رسالة تقول إنه في عوز شديد إلى الاهتمام الجنسي. وقد ساعدت سكوت على أن يدرك أنه بعرض جسده بهذه القوة في لقاء أول، قد يرسل رسالة غير مقصودة تفيد بأنه إما غير راض وإما مشغول للغاية بمظهره الجسدي وجاذبيته.

الكبت: الأسلوب السلبي

بعض عملاء شركة فرست امبرشنز يسلكون الاتجاه العكسي ويكبحون أنفسهم. خذ كمثال عميلنا إيدي، وهو رجل جذاب بالفعل في الأربعينات من العمر. قابل إيدي سوزان في مقهى أحد الفنادق، وكان بارعاً في جذب سوزان إليه والعثور على الاهتمامات المشتركة بينهما. إلا أنه برغم سحره لم يستطع أن يكون مقنعاً لها. وبدلاً من أن تشعر أنها في موعد، شعرت أنها في لقاء ودي حميم مع أخ كان غائباً لفترة. ظاهرياً، لم يرتكب إيدي أي خطأ؛ ولكن المشكلة كانت في لغة جسده الانسحابية و"السيطرة" التي كانت تكبح جاذبيته. إنه لم يبد متحرراً جسدياً أو عاطفياً ولم يكن يعيش بحق في اللحظة الحالية.

وفي جلسة التقييم، أخبرت المستشارة إيدي أنها لم تشعر بأنها كانت في موعد؛ وأنه كان يبدو وكأنه يخفي جاذبيته أو يكبح نفسه. وأوضح إيدي أنه عادة ما لا يشعر بالارتياح في المواعيد ويحب أن يكون شديد الهدوء والسيطرة.

وعلى الرغم من أن هذا الأسلوب آمن، فإنه يمكن أن يجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح أو بمشاعر سيئة تجاه أنفسهم بطريقة قد لا يكونون قادرين على التعبير عنها بوضوح. قد يشعرون بأن مثل تلك الاستجابة الباردة تعود إلى أنهم لا يتمتعون بالإثارة أو الجاذبية. فالمبالغة في السيطرة على جاذبيتك الشخصية قد تحد من اتساع ارتباطك بالآخرين.

الأسلوب الهازل

كان صديقنا جوزيه في لقاء أول مع جيني، التي كانت ثرثارة مرحة خفيفة الظل. كانت تغيظ جوزيه بتندرها على حذائه البرتقالي، في حين كان هو يغيظها بسخريته من تأخرها في الموعد الأول لهما، وكانت هي تضحك. تعرفا على بعضهما البعض جيداً، وتبينا نقاط الاتفاق بينهما، ومدى ارتباطهما ببعضهما.

قاس أم رقيق؟

عندما تلتقي بشريك عاطفي محتمل، هل ينبغي أن تظهر الجانب الذكوري القوي أم الجانب الأنثوي الرقيق؟ أم كلاهما؟

قام علماء النفس بدراسة السمات الجذابة التي يحبها الناس في شركاء حياتهم وأزواجهم. ولقد طلبوا من المشاركين في الدراسات أن يصنفوا إلى أي مدى وجدوا أفراد الجنس المقابل الجذابين مرغوبين فيما يتعلق بالصفات الذكورية (مثل: الاستقلالية، والتنافسية، والثقة بالذات) والصفات الأنثوية (مثل: العاطفية، والمساعدة، والدفء).

وقد أظهرت النتائج أن كلاً من الرجال والنساء يفضلون الأشخاص أصحاب السمات المشتركة بين الرجال والنساء؛ الواضحة لديهم الصفات الذكورية والأنثوية معاً. وقد تم تفضيل هؤلاء في جميع أنواع العلاقات؛ بدءاً من علاقات الزمالة والصداقة وحتى العلاقات الزوجية.

لذا أيها الرجال، وأيتها النساء: لا تخشوا إظهار كلا الجانبين من أنفسكم، الثقة والدفء. إنهما يصنعان توليفة جذابة للغاية.

لقد أسر أسلوب جيني الهازل جوزيه واستخرج أسلوبه الشخصي الخفيف المرح. وبعدها أظهر كلاهما شعوراً بالاستمتاع بالحياة. والعلامة المميزة لهذا الأسلوب هي الاسترخاء وعيش اللحظة الراهنة. إن جوزيه وجيني لم يرتبطا ببعضهما فحسب، ولكنهما أوضحا هذا الارتباط لبعضهما أيضاً. لقد كانا يداعبان بعضهما البعض ويسخران من بعضهما البعض ويضحكان على أنفسهما. لقد كانا يظهران الثقة بالذات والتلقائية العفوية المحببة.

كما أوضحنا، هناك أساليب عديدة للجاذبية. ولكن، كما هي الحال بوجه عام عندما يتعلق الأمر بالانطباعات الأولى، فإنك تجعل الآخرين أكثر ارتياحاً عندما توفق بين درجة تعبيرك عن جاذبيتك وبين الموقف الحالي -سواء كان اجتماعاً مهنياً، أو لقاءً غرامياً- وكذلك بين درجة جاذبيتك وبين الشخص الذي أنت معه. فإذا لاحظت أولاً درجة تعبير هذا الشخص عن جاذبيته ثم قمت بالتوافق معها، فالأرجح أنك بذلك ستبعث برسالة إيجابية تقول إنك شخص من المريح التواجد معه. وإذا كنت ترغب في صنع رابطة أقوى مع شخص ما، يمكنك أن تجرب إظهار المزيد من جاذبيتك واهتمامك، وترى ما إذا كان الشخص سيستجيب لمبادرتك تلك أم لا. ومن ثم يمكنك أن تتكيف مع الأمر وفقاً لهذا. وبالطبع فإنك تستطيع إذا كنت ترغب في الاحتفاظ بمسافة ما بينك وبين شخص آخر أن توصل هذا عن طريق كبح جاذبيتك.

ملخص

الجاذبية أمر يتجاوز كثيراً المظهر الذي تبدو عليه والملابس التي ترتديها. إنها تتعلق بإظهار التقدير للآخرين، وامتلاك الثقة في جسدك، وعرض أسلوب مسترخ من أساليب التعبير عن الجاذبية. إن فهمك الكيفية التي تعرض بها جاذبيتك يمكن أن يمنحك مزيداً من السيطرة على العلاقات الجديدة، بحيث تستطيع التعجيل بتقدم تلك العلاقات أو وضع الفرامل وإبطاء إيقاع تقدمها عندما ترغب في ذلك.

إن إظهار جاذبيتك أمر طبيعي ومتوقع في معظم المواقف. أما كبح هذه الجاذبية فقد يجعل الآخرين يشعرون أنهم غير جذابين أو غير مثيرين بالنسبة لك أو يجعلك أنت تبدو غير مستريح وغير متكيف اجتماعياً. وهناك طريقتان سهلتان لإظهار جاذبيتك. إظهار التقدير للآخرين هو عنصر أساسي من عناصر إظهار الجاذبية. فحتى إذا كنت أجمل فتى أو فتاة في العالم، فإنك

إذا لم تظهر اهتماماً وارتباطاً بالآخرين، فإنك في نهاية الأمر لن توصل الكثير من جاذبيتك. يمكنك إظهار تقديرك وانجذابك للآخرين باستخدام نظرة عينيك، ولمسة يديك، وكلماتك. والعنصر الأساسي الثاني هو توصيل ثقتك بذاتك من الناحية الجسدية، وإظهارك أنك تقبل نفسك وأنك تتوقع أن يراك الآخرون جذاباً. وأخيراً، فإنك تظهر جاذبيتك في أسلوب تعبيرك. فمن الجذاب أن تكون مرحاً هازلاً عابثاً وأن تعيش في اللحظة. وإذا جعلت نفسك منسجماً مع معايير الموقف الحالي ومعايير الارتياح الخاصة بالطرف الآخر، فإنك على الأرجح ستكون أكثر جاذبية وسيجد الناس أن التواجد معك مريح وممتع.

كيف تظهر جاذبيتك؟ من خلال اهتمامك، جسدك، أسلوبك؟ هل أنت أكثر أو أقل تعبيراً عن الجاذبية من الآخرين؟ كيف يستجيب لك الآخرون؟ يمكنك أن تجرب أحد السلوكيات التالية، وترى ما إذا كان الآخرون سيستجيبون لك بشكل مختلف.

فكر في أسلوبك بينما تستعرض السلوكيات التالية. ضع علامة أمام الخيار المناسب من الخيارات: عادة، أو أحياناً، أو نادراً.

سلوكيات الجاذبية الإيجابية

عندما:	*ربما تبدو:*	*هل أفعل ذلك؟*		
		عادة	أحياناً	نادراً
تقيم اتصالاً جيداً بالعين	من المريح التواجد معك، واعياً اجتماعياً، مهتماً			
تحافظ علي نظرتك لفترة أطول قليلاً من المعتاد قبل أن تبعد عينيك	مهتماً، منجذباً			
تلمس الآخرين بخفة	دافئاً، مهتماً، جديراً بالحب والإعجاب			
تعبر بصراحة ووضوح عن اهتمامك أو انجذابك	مثيراً، جذاباً، جديراً بالحب والإعجاب			
تظهر الارتياح تجاه جسدك وتوقعاً لأن يراك الآخرون جذاباً ومثيراً	جذاباً، مثيراً، واثقاً بذاتك			
تكون مازحاً هازلاً في تفاعلاتك مع الآخرين	مرحاً، مثيراً، جذاباً، من المريح التواجد معك			

مواقف سوء تواصل شائعة

عندما:	ربما تعتقد أنك تبدو:	ولكنك في الحقيقة قد تبدو:	هل أفعل ذلك؟		
			عادة	أحياناً	نادراً
تقيم اتصالاً بالعين أقل من الآخرين	طبيعياً، تحترم الآخرين	رافضاً، غير مهتم، خجولاً، مرتبكاً			
تحدق	مهتماً، قوياً	مثيراً للخوف والتهديد، أخرق اجتماعياً			
تخفي جزءاً من جسدك تشعر بالحساسية تجاهه	أكثر جاذبية	أخرق اجتماعياً، قلق بشأن ذاتك			
تتباهى بجاذبيتك	مثيراً، جذاباً، يمكن التقرب منك والتعامل معك بسهولة	في حاجة إلى اهتمام جنسي، أو شديد الانشغال بالجنس			
تخفي جاذبيتك	مريحاً، لا تشكل تهديداً	غير منجذب إلى الآخرين، رافضاً، غير مهتم			

الجزء الثالث

تعديل أسلوبك في ترك الانطباع الأول

الأرجح أنك الآن تكون قد فكرت كثيراً في الانطباع الأول الذي تتركه. وربما يكون لديك بعض الأفكار المتعلقة بما ترغب في تغييره؛ فربما تريد أن تعرض المزيد من الموضوعات أو تخبر بالمزيد عن نفسك أو تقلل من كلامك بدرجة ما. لكن من المحتمل أنك لازلت تشعر بشيء من الحيرة أو عدم التأكد بشأن الكيفية التي يراك بها الآخرون وما ينبغي أن تفعله بشأن ذلك.

هذا هو ما يتمحور حوله هذا الجزء: مساعدتك على فهم أسلوبك الخاص بالانطباع الأول وتعلم الكيفية التي تحدث بها بعض التغييرات إذا رغبت في ذلك. لقد

قمنا بتحليل الانطباع الأول إلى عناصره الأساسية السبعة وساعدناك في تأمل كل جزء بالتفصيل. وهنا سوف نبين لك كيفية جمع هذه الأجزاء سوياً مرة أخرى.

في الفصل الحـادي عشر، سوف نستكشف معك الخطوات التي ترى بها نقاط قوتك ونقاط ضعفك، وسوف نقوم بمقارنتها بالكيفية التي ترغب في أن تبدو عليها. وفي الفصل الثاني عشر، سوف نساعدك على سد الفجوات بطريقة سهلة نستخدمها مع عملائنا. سوف نعرض تمرينات عملية إضافة إلى طرق للتعامل مع الشعور الطبيعي بعدم الارتياح عند التحدث أو التصرف بطريقة مختلفة.

وفي الفصل الثالث عشر، سوف نعرض لك ما تستطيع أن تفعله إذا تركت انطباعاً سيئاً لدى الطرف الآخر في أول لقاء بينكما وأردت أن تعالج الموقف. وأخيراً في الفصل الرابع عشر، سوف نبين لك الكيفية التي تستخدم بها معرفتك الجديدة من أجل فهم الآخرين والتجاوز عنهم عندما يرتكبون أخطاءً شائعة بنوايا حسنة.

الفصل الحادي عشر

الوعي: هل أفعل ذلك؟

هذه فرصتك للتركيز على نفسك بصورة تفصيلية. فيمكنك تقييم ذاتك بطرق عديدة: بناءً على سلوكيات ترك الانطباعات الأولى التي تم عرضها في وقت سابق، والأشياء التي تعرفها بالفعل عن جوانبك الحساسة، ومن خلال ما أخبرك به الناس في الماضي. وحتى تعرف المزيد عن ذاتك يمكنك أن تتعلم التماس تقييمات من الآخرين.

ما نوع الانطباع الذي تتركه فعلاً؟

هناك تسع خطوات يمكن أن تتخذها كي تتبين أسلوبك الشخصي. وكل خطوة منها تشمل تمريناً لاستكشاف الذات. وهناك طريقة جيدة تعالج بها المعلومات من التمرينات، وهي تتمثل في إعداد قائمة بالأشياء التي عرفتها عن ذاتك وتدوينها في قائمة تفصيلية وأنت تقرأ هذا الفصل. اكتب على ورقة نقاط القوة على الجانب الأيسر ونقاط الضعف على الجانب الأيمن. وأنت تتأمل التمرينات الموجودة في كل خطوة من هذه الخطوات، اكتب شيئاً أو اثنين في كل عمود. ولا تقم بتحليل أي شيء؛ فسوف نبين لك لاحقاً في هذا الفصل الكيفية التي تحلله بها.

الخطوة ١: عليك أن تعرف هباتك الاجتماعية

دعنا نبدأ بالهبات الاجتماعية التي نمنحها للآخرين. هل تجعل الآخرين يشعرون بالتقدير والارتباط بك وارتفاع الروح المعنوية لديهم وبالتنوير؟ هذه هي المكاسب الاجتماعية الجوهرية التي وصفناها في الجزء ١. وكلما زاد عدد المكاسب التي تمنحها للآخرين، أصبح الانطباع الأول الذي تتركه لديهم أفضل. إذا كنت تنكر على الآخرين هذه المكاسب، فالأرجح أنك شخصية استنزافية وأنك ستترك انطباعاً أقل استحساناً من قبل الآخرين.

كثير من الناس لديهم مزيج من نقاط القوة والضعف. فمثلاً قد يكون شخص ما مانحاً للمعرفة والمعلومات ولكنه لا يجيد الثناء على الآخرين وتقديرهم. وشخص آخر يمكن أن يكون جذاباً، ومع ذلك لا يكون ممتعاً أو مفعماً بالحياة.

ماذا عنك؟ ما نقاط قوتك وضعفك؟ حتى تقيم نفسك، قم بالإجابة عن الاختبار البسيط الذي سيرد بعد قليل وانظر إلى أي مدى أنت متوازن في هباتك الاجتماعية.

جميع هذه السلوكيات تبعث برسائل إيجابية، لذلك فإن الجوانب التي تظهر فيها تلك السلوكيات بانتظام تمثل نقاط قوتك. والجوانب التي تضع فيها علامة أو أكثر في خانتي "أحياناً" و"نادراً" هي نقاط ضعفك. قم بتدوين "هباتك الاجتماعية" الأقوى أو الأضعف بقائمتك.

الخطوة ٢: استكشف أساسيات انطباعك الأول

الأساسيات السبعة للانطباع الأول تعطي إطاراً آخر من أجل تقييم الذات. عد إلى تحليلات ذاتك الواردة في نهاية كل فصل بالجزء الثاني. فإذا كنت قد اقتصرت على الاطلاع بشكل سريع على الجداول أثناء قراءتك، فعليك أن تعود إليها وتقوم بتقييم نفسك الآن.

إذا نظرت إلى العلامات التي قمت بوضعها، فسوف تعرف أين تكمن نقاط قوتك. هل هناك أساس أو أكثر من تلك الأسس تتمتع بالقوة فيها على نحو خاص؟ فمثلاً، إذا كنت ترى الكثير من العلامات في الخانات الموجودة في العمود "عادة" فيما يتعلق بالسلوكيات الإيجابية للكشف عن الذات، فإن كشفك عن ذاتك يمثل نقطة قوة. في الجدول الخاص بإمكانية الوصول إليك، إذا كنت ترسل رسائل سلبية عديدة غير مقصودة، فإن هذا الأساس من أسس الانطباع الأول يكون بمثابة نقاط ضعف لديك.

سلوكيات ترك الانطباع الأول من منظور الهبات الاجتماعية			
عندما أقابل شخصاً ما لأول مرة، هل:	عادة	أحياناً	نادراً
هل تجعل الآخرين يشعرون بالتقدير؟			
هل أثني على مواهب الآخرين وإنجازاتهم؟			
هل أبتسم وأميل نحو الآخرين عندما أنصت إلى الآخرين؟			
هل أطرح أسئلة عليهم تتعلق بهم؟			
هل أنصت بفعالية عندما يتحدث الآخرون؟			
هل أجعل الآخرين يشعرون بالارتباط؟			
هل أجعل كشفي عن ذاتي بنفس قدر كشف الآخرين عن ذاتهم؟			
هل أهتم بمدى رغبة الآخرين في التحدث، ثم أكون مكملاً لهم في الحديث؟			
هل لدي القدرة على إظهار بعض أخطائي والضحك عليها؟			
هل أنا متواضع بشأن مركزي مقارنة بالآخرين؟ للآخرين؟			
هل أرفع معنويات الآخرين؟			
هل أبتسم عندما أقابل شخصاً ما لأول مرة؟			
هل أولد حالة مزاجية إيجابية لدى الآخرين وأحفزهم على التعبير عن أنفسهم بحرية؟			
هل أجعل صوتي مشحوناً بالطاقة والحيوية والعاطفة؟			
هل أبدأ بتعليقات إيجابية، وأرجئ التعليق النقدي لوقت لاحق؟			
هل أقوم بتنوير الآخرين؟			
هل أثير موضوعات متنوعة؟			
هل أدلي بملاحظاتي المتعلقة بالحياة اليومية؟			
هل أعبر عن عواطفي واهتماماتي؟			
هل أتنبه لرغبتي في التحدث عن تفاصيل حياتي؟			

ليس هناك قاعدة تتعلق بعدد محدد من العلامات تضعها في خانات العمود "عادة" في مقابل عدد العلامات التي تضعها في خانات العمود "نادراً"، والذي تقرر من خلاله كون هذا الأساس بمثابة نقطة قوة أو نقطة ضعف لديك. فالأمر يرتبط بالجوانب الأخرى لديك. فربما تظهر سلوكيات إيجابية عديدة بشكل منتظم، ولا يكون لديك سوى أساس واحد تسلك فيه سلوكيات إيجابية "أحياناً". وبالرغم من أن هذا ليس سيئاً، إلا أنه يمثل نقطة ضعف بالنسبة لك.

لذلك إذا كنت تجد أن لديك أساساً يمثل نقطة قوة أو نقطة ضعف، فاكتبه في قائمتك.

الخطوة ٣: حدد سلوكيات معينة تمثل أفضل أو أسوأ أصول لديك

الآن أنت على الأرجح قد فكرت في نفسك قائلاً: "ويحي، إنني أفعل ذلك في سلوكيات معينة". فربما أدركت أنك تكثر في الكلام نوعاً ما أو أنك تبالغ في التأثير في الآخرين. هذه السلوكيات التي تكتشفها قد تندرج أو لا تندرج تحت "الهبات الاجتماعية" أو "أساسيات الانطباع الأول". فربما تكون زلات اجتماعية مستقلة.

عد من جديد إلى جداول تحليل الذات الواردة في فصول الجزء الثاني. هل تنبهت إلى سلوك أو أكثر تحتاج إلى تغييره؟ إذا كان الأمر كذلك، فأضف هذه السلوكيات إلى قائمة نقاط ضعفك.

الخطوة ٤: تأمل نقاط ضعفك الخفية

معظمنا لديه جانب في ذاته لا يشعر بالثقة التامة نحوه. فعندما نواجه موقفاً جديداً، قد نحاول أن نخفي أو نعوض نقطة الضعف هذه. وفي حين قد نشعر بأننا نترك انطباعاً جيداً، إلا أن هذه السلوكيات التعويضية غالباً ما ترسل رسائل سلبية غير مقصودة.

فمثلاً، إذا كنت لا تشعر بالاطمئنان إزاء موقفك المالي -فربما تكسب أقل من الآخرين أو تم تسريحك من العمل مؤخراً- فقد تحاول بصورة خفية إقحام بعض المعلومات المالية المؤثرة، مثل وصف عملية شراء قمت بها مؤخراً، في سعي للتعويض. لكن هذا يمكن أن يكون له آثار عكسية؛ فربما تكون شفافاً أكثر مما تظن ومن ثم تسلط الضوء على هذا الجانب المتعثر

لديك. وإذا كانت حساسيتك متعلقة بصورتك الجسدية، فربما تبالغ في التعويض عن طريق التصرف بشخصية غير شخصيتك الحقيقية، تلك الشخصية التي تكون أعلى أو أدنى صوتاً من شخصيتك الحقيقية وأقل سحراً وتأثيراً منها.

هل لديك جانب تشعر فيه بشيء من عدم الاطمئنان أو عدم الاستقرار أو عدم الارتياح؟ معظمنا يشعر بهذا. هل سبق لك أن حاولت تعويض هذا الجانب أو إخفاءه عندما قابلت شخصاً ما لأول مرة؟ هل من الوارد أنك ترسل بعض الرسائل السلبية غير المقصودة؟ قم بكتابة أي سلوكيات "تعويضية" بجدولك.

ومعظمنا لديه بعض النقاط الحساسة التي تتعلق بالمواقف ذاتها. فربما تكره الذهاب إلى حفلات شركة شريك حياتك؛ فأنت لا تتذكر أي شخص ولا تعرف فيما تتحدث. أو ربما تشعر بالخجل وعدم الثقة بالنفس عند مقابلة أشخاص جدد. هل تتصرف بشكل مختلف في هذه المواقف؟ وما نوعية السلوكيات التي تظهرها عندما تكون في موقف يجعلك متوتراً أو مضطرباً؟ هل تنسحب أم تفرط في الكلام أم تحاول أن تتصنع أو تتكلف؟ اكتب هذه السلوكيات الخاصة بالمواقف.

الخطوة ٥: فكر في الكيفية التي كان يستجيب بها الناس لك في الماضي

حتى قبل أن تشتري هذا الكتاب، الأرجح أنك كنت تعرف شيئاً ما عن أسلوبك في ترك الانطباع الأول؛ مزاياك وعيوبك. فخلال مسيرة الحياة، منحك الناس تقييماً حتى بالرغم من أنك قد لا تكون قد اهتممت الاهتمام الكافي بهذا التقييم أو لم تقم بتحليله إلى الآن. وجزء كبير من هذا التقييم قد يكون غير مباشر. فمثلاً، يمنحك الناس تقييماً في الطريقة التي يستجيبون بها لك. فربما يميلون نحوك عندما تتحدث، أو يسألونك أسئلة عن نفسك، أو يكشفون لك جوانب من ذاتهم. هذه علامات مشجعة تبين لك أنهم ينظرون إليك بشكل ايجابي. وربما يخبرك الناس بشكل مباشر أنهم يحبونك بل قد يخبرونك بأنهم أحبوك من أول مرة قابلوك فيها. وربما يجاملونك على روح الفكاهة التي تتمتع بها أو كياستك أو سهولة التواصل معك.

أيضاً يمكن أن يمنحك الناس علامات تدل على عدم نظرهم إليك بصورة إيجابية. فمثلاً،

ربما يبدو عليهم التشتت أو ينصرفون عنك إذا أرهقتهم وأفرطت في الحديث عن شيء ما. الأرجح أنك لاحظت استجابات الآخرين وتعلمت منها في الماضي. أيضاً من الوارد أن بعض الناس أخبروك بشكل مباشر أن الانطباع الأول الذي أخذوه عنك لم يكن بنفس إيجابية الانطباع الذي أخذوه عنك في وقت لاحق. هل سبق لك أن أخبرك أصدقاؤك أو زملاؤك في العمل بأنهم أخذوا عنك انطباعاً في المرة الأولى التي قابلوك فيها يختلف عن الانطباع الذي أخذوه عنك بعد أن أصبحت معرفتهم بك أفضل؟ فربما يشعر شخص ما في بداية معرفته بك أنك شخص فاتر الشعور لكن بعد أن يعرفك بشكل أفضل، يجد أنك شخصية حميمة وجذابة.

من المحتمل أن تكون هناك نقاط تشابه بخصوص الكيفية التي استجاب بها الناس لك والأشياء التي أخبروك بها عن انطباعهم الأول عنك. ما التقييمات والطرق المشتركة التي أساء الناس فهمك بها؟ هل تعرف ما فعلته ليترك لديهم هذا الانطباع؟ هل كان السبب هو لغتك الجسدية أم ما أفشيته عن ذاتك أم الكيفية التي استجبت بها لهم؟ أضف هذه الأشياء أيضاً إلى قائمة نقاط قوتك ونقاط ضعفك.

الخطوة ٦: اطلب تقييماً لأسلوبك

تذكر تقييم الماضي أمر مفيد لكن له حدود. فليس جميع الناس يشعرون بالارتياح في إعطاء تقييم حتى لأقرب صديق لهم. والناس يشعرون في العادة بارتياح في إعطاء تقييم إيجابي أكثر من ارتياحهم في إعطاء تقييم سلبي. لذلك فإنه من الصعوبة أن تحصل على تقييم نقدي أمين من الآخرين؛ ما لم تطلبه منهم بطريقة بناءة ومثمرة.

العمل مكان جيد تبحث فيه عن تقييم بشأن أسلوبك في ترك الانطباع الأول. فربما تعرف المزيد عن أسلوبك في التواصل أو مهاراتك الخاصة بإقامة علاقات مع العملاء وذلك بسؤال مديرك أو زملائك. الشركات التقدمية تزود الموظفين باستبيانات شاملة تعطي كلاً منهم تقييماً من جميع المحيطين به؛ الرؤساء والزملاء والعملاء والمرءوسين. وبعض الشركات تقوم بتعيين مستشارين مثلنا من أجل تقديم تقييمات تفصيلية لكل فرد من العاملين بالشركة.

من المحتمل أن تكون فرصة معرفتك بالكيفية التي تقدم بها نفسك في المواقف الاجتماعية أقل؛ كما الحال عند مقابلة أشخاص جدد في حفلة. ومع ذلك يمكنك أن توجد هذه الفرصة إذا طلبت تقييماً.

فيما يلي بعض الإرشادات الخاصة بالطرق الجيدة التي تحصل من خلالها على تقييم وتتعلم من الآخرين:

١. اختر صديقاً موثوقاً لديه أسلوب يستحوذ على إعجابك ويتسم بالعقلانية وقوة الملاحظة. بين له أنك تريد أن تعرف المزيد عن انطباعك الأول وأسلوبك في إقامة العلاقات الشخصية.

٢. اطلب من هذا الصديق أن يخبرك بالكيفية التي تبدو عليها عند مقابلة أشخاص جدد للمرة الأولى.

٣. شجع صديقك على أن يبدأ بإخبارك بعدد من الأشياء الإيجابية التي تفعلها وبعد ذلك اطلب منه أن يخبرك بشيء أو شيئين يمكنك أن تحسن من طريقة قيامك بهما. فالتقييم يكون أكثر فعالية عندما يركز على الجوانب الإيجابية، وفي نفس الوقت يشتمل على عدد من الملاحظات البناءة.

٤. اطلب من صديقك أن يكون دقيقاً ومحدداً. فإذا قال إنك ودود أو فاتر الشعور، فاطلب منه أن يخبرك بالضبط بما قلته أو فعلته وجعلك تبدو على هذا النحو. اطلب منه أن يوضح لك أي إيماءات أو انحرافات لديك.

٥. عليك أن تعرف أنه يمكن أن يكون من الصعوبة على صديقك أن يعطيك تقييماً نقدياً. فربما تكون في حاجة لأن تجعله يشعر بارتياح أكثر عن طريق انتقاد نفسك قليلاً في البداية، كما في السؤال التالي: "أعتقد أنني أقاطع الناس أحياناً. هل لاحظت ذلك؟".

٦. تقبل التقييم دون اتخاذ موقف دفاعي! لا تتحد أو تنكر آراء الآخرين. وكن على استعداد لأن تسمع شيئاً لا تعرفه. فهذا هو هدف السؤال. فسوف تعرف المزيد إذا تقبلت التقييم وشكرت صديقك على مساعدته لك.

تذكر أن النقد يصعب على النفس حتى وإن طُلب من الآخرين. فنحن نتفاعل مع الآخرين بطريقة ذات معنى ومغزى وتبدو جيدة بالنسبة لنا. فعندما تسمع أنك شخصية منفرة يمكن أن يكون بمثابة أمر مدهش ومؤلم لك في البداية، ولكن يعد هذا مهماً كي تعلم المزيد عن نفسك وتتخلى عن أسلوب لا يعبر عن شخصيتك الحقيقية.

وتلك هي أهمية الأصدقاء. فأحياناً تكون الطريقة الوحيدة التي تكتسب بها وعياً بنقاط ضعف معينة هي أن تعرفها من أحد أصدقائك. لقد وجدنا أن الكثيرين من عملائنا لم يكن لديهم أي فكرة عن حقيقة أنهم كانوا يرسلون ببعض الرسائل المنفرة. فلأنهم كانوا ناجحين

بشكل عام من الناحية المهنية أو الاجتماعية، فإنهم لم يفهموا أبداً -إلى أن أخبرناهم- حقيقة أن لديهم سلوكاً أو سلوكين منفرين للآخرين.

الخطوة ٧: الإدماج

في هذه المرحلة يكون لديك قائمة بالسلوكيات التي تندرج تحت عمود "نقاط القوة" وعمود "نقاط الضعف". والآن يمكنك أن تركز على توحيد ودمج هذه المعلومات كي تصبح شيئاً واحداً أو شيئين يمثلان معنى ومغزى بالنسبة لك.

ابدأ بما هو جيد: تأمل ملاحظاتك المكتوبة (أو الذهنية) في العمود الخاص بنقاط القوة. ما هي السمات الإيجابية التي تملكها وتمكنك من ترك أفضل انطباع لدى الآخرين؟ ما الأشياء التي تفعلها عادة أو بشكل طبيعي وتترك انطباعاً جيداً لدى الآخرين؟ بأي الطرق تجعل الآخرين يشعرون بالرضا عن أنفسهم؟ وما السلوكيات الجذابة على نحو خاص التي تأتي بسهولة إليك؟

اكتب أو ضع دائرة حول بعض تلك السلوكيات التي تبدو بارزة بالنسبة لك. تعرف على الأشياء الإيجابية التي تفعلها وذكر نفسك بها كثيراً. فمن السهل أن تنهمك في تضخيم ما هو سلبي ولا تعترف بجميع الأشياء التي تفعلها بشكل جيد. هذه هي نقاط قوتك وجاذبيتك الفريدة؛ لقد كانت أصولك في إقامة صداقات وإقامة علاقات إيجابية. والاعتماد على سماتك الإيجابية في موقف جديد أو غير مريح يمكن أن يجعلك واثقاً ومؤثراً.

بعد ذلك فكر في السلوكيات التي يمكنك تحسينها: تأمل الملاحظات المكتوبة الخاصة بنقاط ضعفك الخاصة بترك الانطباع الأول؛ الأشياء التي تفعلها وترسل رسائل سلبية غير مقصودة. لكن قبل أن تضع دائرة حول أي شيء أو تبدأ في تغيير أسلوبك، من المهم جداً أن تراجع نوع الأسلوب الذي ترغب في اكتسابه. تذكر أن الكيفية التي تعرض بها نفسك بمثابة خيار شخصي جداً. وهي لا تعني أن تكون على الطريقة التي يريد منك الآخرون أن تكون عليها، كما أنه لا يعني التغير بطرق يقترحها عليك شخص ما. كذلك فإن هذه الكيفية لا تتعلق بمحاولة جذب المزيد من الناس؛ ما لم تكن ترغب في ذلك. فالكيفية التي تقدم بها نفسك ينبغي أن تعكس الطريقة التي تريد أن يراك بها الآخرون، وإحساسك المثالي بذاتك.

الخطوة ٨: تعرف على الصورة المثالية التي تريدها لنفسك

ما الكيفية التي تريد أن ينظر إليك بها الآخرون؟ نعتقد أنك لم تسأل نفسك قط هذا السؤال بشكل مباشر. لكن بما أنك الآن تكون قد فكرت في الانطباعات الأولى بشيء من التعمق، فالأرجح أنك قادر على الإجابة عنه. ومن الجيد أن تفكر في الأمر قبل أن تقوم بأي تغييرات في أسلوبك الشخصي.

هل تريد أن تكون روح جماعتك وبؤرة التركيز فيها؟ هل ترغب في أن تبدو هادئاً ومسترخياً؟ هل تريد أن تجعل الآخرين يشعرون بأنك مهتم بهم وتفهمهم؟ هل تود أن تكون مسلياً ومفيداً لهم؟ ربما تريد أن تؤكد على واحدة أو أكثر من تلك السمات. أو ربما ترغب في أن تحقق توازناً بين العديد منها.

هناك طريقة أخرى تفكر من خلالها في هذا، وهي تتمثل في تأمل الأشخاص الذين تعرفهم ويتركون انطباعات جيدة أو الذين لديهم أسلوب في إقامة العلاقات يستحوذ على إعجابك. والآن فكر في النماذج السلبية أو الأشخاص الذين لا تريد أن تقلد أساليبهم. فهذه النماذج الإيجابية والسلبية يمكن أن تمنحك شيئاً من الفهم لطريقتك المثالية في تقديم نفسك. ربما تتطلع لأن تكون مثل شخص تعرفه وتصبح مختلفاً عن شخص آخر.

الخطوة ٩: حدد العقبات التي تمنعك من تحقيق صورتك المثالية

تأمل الملاحظات المكتوبة في عمود "نقاط الضعف" وفكر في شيء أو شيئين تفعلهما ويعيقانك عن الظهور بالطريقة التي ترغب فيها أو يمنعانك من الظهور أمام الآخرين بطريقتك المثالية بمزيد من الاتساق والثبات. ربما تكون هناك اتجاهات بسيطة؛ أشياء ظهرت من بعض التمرينات. أو ربما تكون نقاط ضعفك بمثابة سلوكيات منفصلة لا تمثل نمطاً ولا تقع في قالب محدد.

النقطة المهمة هي أن تحدد الأشياء المهمة بالنسبة لك. قد يكون لديك صورة من صور سوء

التواصل التي لم تكن على علم بها قط أو نقطة ضعف أُخبرت بها من قبل لكن لم تهتم بها بالقدر الكافي. ويمكن أن يكون لديك جانب تجيده بالفعل، ولكن تريد أن تتحسن فيه أكثر. فمثلاً قد يكون من السهل على الآخرين الارتباط بك والشعور بالارتياح معك، لكنك تحتاج لأن تكون قادراً على الارتباط معهم بسهولة وبشكل طبيعي.

يمكننا جميعاً أن نصبح أفضل في كل شيء نفعله. لكن من الصعب أن نغير كل شيء في نفس الوقت. فإذا حاولت ذلك، فربما ينتهي بك الحال أن تشعر بالإحباط والعجز عن تغيير أي شيء. لذلك وأنت تضع هذا في الحسبان، تخير شيئاً واحداً من قائمتك كي تنميه. ربما يكون هذا الشيء هو أهم شيء بالنسبة لك، وربما يكون أسهل شيء في تغييره، وربما يكون أكثر الأشياء إمتاعاً في تجريبها. الأمر يرجع إليك.

الفصل الثاني عشر

سد الفجوة



الآن بعد أن تعرفت على ما تحتاج إلى تعديله وتحسينه، يمكنك أن تنتقل إلى الخطوة التالية: تعديل أسلوبك. و"خطوة التعديل" هي الخطوة التي تبدأ فيها في التجريب والتغيير والنمو نتيجة لجهودك. إنها خطوة تحقق لك مكاسب كثيرة بالرغم من أنك قد تشعر في بداية الأمر بأنها مربكة نوعاً ما؛ لكن هل هناك من تحدٍ جديد لا يكون مربكاً؟ إذا قبلت حقيقة أن عدم شعورك بالارتياح جزء من العملية وتابعت المسيرة، يمكنك أن تستمتع بها وأن تبدأ بالفعل في الشعور بالتحرر من عاداتك الشخصية.

قد يكون من الصعب أن تغير من عاداتك إذا لم تكن تعرف من أين تبدأ. في الحقيقة، كثير من عملائنا عرفوا أنه كان لديهم أخطاء معينة تتعلق بترك الانطباع الأول، لكن لم يستطيعوا تغييرها لأنه لم يكن لديهم طريقة يسيرون عليها. ومع ذلك، فإن تعديل الأسلوب أمر سهل إذا اتبعت استراتيجيتنا البسيطة. والجزء الأول عقلي: تحديد الأشياء التي يتعين عليك تغييرها وفهم المشاعر المصاحبة للتغيير. والجزء الثاني عملي: تغيير ما تقوله أو تفعله وملاحظة مدى تقدمك.

الاستراتيجية: هيئ نفسك للتغيير

ابدأ بسلوك واحد

من خلال تجاربنا وخبراتنا المهنية، اكتشفنا أن الناس يكونون أكثر نجاحاً إذا قاموا بتغيير شيء واحد في كل مرة. إن الأمر أشبه بتحسين أرجحتك لمضرب الجولف. فعندما تهدف إلى تغيير أشياء عديدة في نفس الوقت - التركيز على رفع رأسك بطريقة مختلفة وجعل مرفقك أقرب إلى جسدك وثني قدمك اليسرى قليلًا - فربما ينتهي الأمر بأن تسقط الكرة في الحفرة الرملية. فهذه الأمور يصعب التفكير فيها في وقت واحد مع الاحتفاظ بقدرتك على ضرب الكرة.

نفس الشيء ينطبق على تعديل سلوكياتك الخاصة بالانطباع الأول. فإذا حاولت أن تبتسم أكثر وتضبط لغتك الجسدية وتراقب معدل تحدثك وتكشف المزيد عن نفسك - كل في نفس الوقت - فربما تشعر بالارتباك ولا "تصيب الهدف". من المستحيل أن تركز على جميع هذه السلوكيات مرة واحدة وتستجيب للناس في نفس الوقت.

تخير سلوكاً واحداً. فمثلاً يمكنك التركيز على الابتسام أكثر؛ حتى يصبح الابتسام شيئاً طبيعياً ويسيراً. وبعد ذلك يمكنك أن تحول تركيزك على تعديل شيء آخر مثل ضبط لغتك الجسدية؛ حتى لا يكون بعقلك سوى تحدٍ واحد في كل مرة. بالطبع، يمكنك أن تنمي ذاتك بطرق عديدة. لكن الأرجح أنك ستحقق المزيد من النجاح والاستمتاع إذا اتبعت طريقة تسلسلية —تحدٍ واحد في كل مرة— وليس طريقة متوازية؛ محاولة تغيير العديد من الأشياء في وقت واحد.

ضع الآخرين نصب عينيك

عملية التعديل تصبح أكثر سهولة إذا قللت من تركيزك على آليات ما تفعله أو تقوم بتغييره وزدت في تركيزك على الكيفية التي تجعل الآخرين يشعرون بها. فإذا كنت تجتهد في سبيل أن تبتسم أكثر عندما تقابل شخصاً ما، يمكنك أن تلاحظ الاستجابة التي تحصل عليها. وحيث إنك تغير شيئاً واحداً فقط في كل مرة، تستطيع أن ترى الكيفية التي يؤثر بها تغيير معين على الآخرين. وهذا التقييم يجعلك ترصد مدى تقدمك.

استعد للشعور بعدم الارتياح

من الطبيعي أن يؤدي سعيك للقيام بشيء مختلف إلى جعلك أكثر وعياً بالكيفية التي تشعر بها نحو ذاتك. فمن الطبيعي والمتوقع أن تشعر بشيء من الارتباك في البداية. فقوالبك الذهنية الطبيعية سواء كانت جيدة أو سيئة مألوفة ومريحة بالنسبة لك. وحتى عندما تريد أن تتغير، ربما تظل شاعراً بقوة تجذبك إلى عاداتك المألوفة مرة أخرى. لكن عدم الارتياح هو الطريق الوحيد للتغيير. إنه بمثابة استثمار من أجل مستقبلك. وتجريب أي شيء جديد يمكن أن يثير القلق والتوتر في البداية. لكن مثل ركوب الدراجات، يمكن أن يصبح الأمر أكثر سهولة بالنسبة لك بمرور الوقت وسرعان ما يمكن أن يصبح سمة من سماتك الشخصية.

حرر نفسك من عاداتك الشخصية

"طباعك الأولى" يمكن أن تكون قائمة على أساس مواقف الماضي التي لم يعد لها وجود بالنسبة لك. ربما تكون قد تجاوزت هذا الموقف، ولكن لا يزال لديك أسلوب في إقامة العلاقات الشخصية اكتسبته آنذاك. فمثلاً عندما كنت في شبابك، ربما كنت في حاجة لأن تقنع العملاء الجدد بك وتظهر أن لديك أفكاراً ذكية. ربما كان هذا أمراً مهماً من أجل الحصول على تقدير الآخرين لك آنذاك. لكن بالرغم من أنك لست في حاجة لأن تبرهن على وجودك الآن، إلا أنه من الوارد أن تكون محتفظاً إلى الآن بميلك نحو التباهي قليلاً بشأن إنجازاتك. أو عندما كنت في الجامعة، ربما شعرت بقلة خبرتك في الحياة وقمت بتعويض ذلك عن طريق التحدث كثيراً عن مغامراتك. لكن رواياتك قد تبدو مملة وصبيانية الآن ولم تعد مسلية كما كانت من قبل.

كثير من السلوكيات التي تبدو من طباعك الشخصية تم اكتسابها بالفعل في مرحلة معينة من حياتك، كرد فعل للأحداث والأشخاص المحيطين بك. واضطررت إلى أن تعلم نفسك هذه الطرق في التفاعل والاستجابة. أما النمو الشخصي فيعني اكتساب طرق مختلفة بناءً على الاختيارات الواعية وليس كرد فعل للمواقف.

التنفيذ: القيام فعلياً بالأمر

بما أنك قد انتهيت من تهيئة نفسك ذهنياً، يمكنك أن تنطلق الآن. نحن نقترح عليك أن تبدأ في الحال، وتسعى للوصول إلى هدف يحقق لك التطور، وترصد مدى ما تحرزه من تقدم.

كما يقول المثل الصيني: "مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة". نفس الشيء ينطبق على رحلتك من أجل تحقيق النمو الذاتي. والخطوة الأولى تتطلب الجانب الأكبر من الجهد وأكبر قدر من الشجاعة وربما تسبب أكبر قدر من عدم الارتياح. لكن جميع الخطوات التالية تكون أكثر سهولة ويسر.

إذا كنت خائفاً من اتخاذ الخطوة الأولى، فربما تكون في حاجة لأن تبدأ بتدريب نفسك أولاً. جرب القيام بتغييرات في المواقف التي لها تأثير بسيط عليك؛ كما في المواقف التي تتفاعل فيها مع شخص ما تعرف أنك لن تراه مرة أخرى، مثل شخص غريب في القطار أو مندوب دعم فني على الهاتف. فالأمر يكون آمناً تماماً. فلن يضر ما إذا بدوت مرتبكاً أو أفرطت أو فرطت. ومثل تعلم أي سلوك جديد، الأمر يحتاج إلى شيء من التدريب من أجل إصابة الهدف والشعور بالارتياح. ولا تنسَ أن كل لقاء لك بشخص جديد يمثل فرصة للتدريب.

معظم الناس يجدون أن اتخاذ خطوات بسيطة وإحداث التغيير بصورة تدريجية أمراً سهلاً. فمثلاً، إذا كنت تحاول أن تظهر المزيد من الاهتمام بالآخرين، فربما تكون في حاجة لأن تبدأ بخطوة بسيطة تتمثل في بدء الحوار بسؤال الآخرين سؤالاً واحداً عن أنفسهم. أو ربما يمكنك أن تسعى لطرح سؤال جديد إضافة إلى الأسئلة التي اعتدت أن تسألهم إياها أو تنصت لمدة أطول قليلاً قبل أن تعرض خبرتك الشخصية.

وبعض الناس يحبون الطريقة الأكثر جرأة. فهم يفضلون اتخاذ خطوات أكبر. فإذا كنت تريد أن تظهر المزيد من الاهتمام بالآخرين، فالخطوة الكبيرة قد تعني عدم التحدث بشأن أفكارك أو خبراتك الذاتية على الإطلاق؛ قمع هذه الرغبة والتركيز فقط على الطرف الآخر. أو إذا كنت ترغب في كشف المزيد عن ذاتك، فربما تقرر أن تفتح صدرك وتدلي بأمر حساس عن نفسك في بداية المحادثة.

اتخاذ خطوات كبيرة يعني المبالغة بشكل مؤقت في الاتجاه الآخر كي ترى كيف تسير الأمور وطبيعة استجابة الآخرين لك. وبعد أن تحقق شيئاً من الارتياح من خلال هذه الخطوة، يمكنك أن تبحث عن توازن يمثل الكيفية التي ترغب في أن يراك بها الآخرون.

جرب حيلك الجديدة

من المهم جداً أن تبدأ الآن. ابحث اليوم عن فرصة تجرب بها التغيير الجديد الذي تحدثه في أسلوبك الخاص بترك الانطباع الأول. وهذا لا يعني بالضرورة أن تقتطع وقتاً إضافياً من يومك.

فقد لا يزيد عن مجرد قيامك بتغيير بسيط في الحوار الذي سوف يحدث على أية حال. كذلك يمكنك أن تولد فرصاً؛ يمكنك أن تبادر ببدء محادثة أو بتقديم نفسك إلى شخص ما. الفرص تحيط بك من كل جانب من أجل تجريب سلوكك الجديد. يمكنك أن تمزح مع بائع في محل أو تبتسم في وجه ساعي البريد أو تقوم بالدردشة مع الجالس بجانبك على متن الطائرة أو تتواصل مع الموظف المؤقت الجديد الذي تم تعيينه في المكتب.

البدء على الفور أمر مهم. فإذا انتظرت حتى يتهيأ الموقف الملائم أو حتى يتيسر لقاء أول فريد من نوعه، فربما لا تستطيع أن تقوم بهذا التغيير أبداً. لقد وجدنا أن أكبر عقبة يواجهها عملاؤنا وتقف في طريق نموهم الذاتي لا تتمثل في عدم وجود رغبة لديهم في التغيير أو مقاومتهم له، ولكن تتمثل في التردد والخوف من البدء.

التخطيط للارتقاء بنفسك

تحديد هدف

قم بوضع هدف محدد. لكن تأكد من أنك تثق تماماً بقدرتك على الوصول إليه. فامتلاك هدف يجعل التركيز أسهل بالنسبة لك؛ وسوف يشجعك في سعيك من أجل تحقيقه. وعندما تصل إلى هدفك، يمكنك أن تضع هدفاً أكبر منه.

هناك أنواع مختلفة من الأهداف. فقد يكون هدفك هو التصرف بطريقة جديدة لدرجة معينة أو بمعدل تكرار معين. ويمكن أن يكون هدفك متمثلاً في ملاحظة أنواع معينة من التقييمات. فمثلاً إذا كنت ترغب في عدم الاستحواذ على المحادثات وإفساح المجال للآخرين كي يعبروا عن أنفسهم، يمكنك أن تختار هدفاً من الأهداف التالية:

- في المرة القادمة التي أقابل فيها شخصاً لأول مرة، سوف أحاول أن أنصت إليه على الأقل بنسبة ٦٠٪ من الوقت وأن أتحدث فقط بنسبة ٤٠٪ من الوقت.
- سوف أدرب نفسي على عدم الاستحواذ على المحادثة مرة كل يومين على الأقل.
- سوف أراقب الطريقة التي يستجيب بها الآخرون لي عندما أقلل من كلامي؛ وأنظر ما إذا كانوا يشعرون بمزيد من الارتياح معي.

يمكنك أن تستخدم أحد هذه الأهداف أو هدفاً مماثلاً له أو هدفاً آخر مهم بالنسبة لك. اكتب هذا الهدف على ورقة أو في مفكرتك الإلكترونية أو أخبر به صديقاً أو سجله في ملف على جهاز الكمبيوتر أو افعل أي شيء أنت في حاجة إليه من أجل أن يصير واقعياً وتعهد أمام نفسك بتحقيقه. هدفك المحدد هذا هو خيار شخصي يقوم على أساس الكيفية التي ترغب في أن تتطور بها أو مدى شعورك بالارتياح إزاء التغيير. كذلك فإنه يقوم على أساس حجم الخطوة التي تتخذها أو معدل تكرار تجريبك لسلوكك الجديد أو الكيفية التي يستجيب لك بها الآخرون أو التاريخ الذي أنت عازم على أن تنتهي من تحقيق هذا الهدف فيه.

أعد تقييم ذاتك

كي تخطط للارتقاء بنفسك بصورة دورية، يمكنك أن:

- تراجع الاستبيانات الخاصة باختبار الذات وتتبين ما إذا كنت تظهر سلوكاً معيناً "عادة" أو "أحياناً" أو "نادراً".
- تلاحظ الكيفية التي يستجيب بها الآخرون لك عندما تظهر أسلوبك الجديد في ترك الانطباع الأول؛ على سبيل المثال، هل الناس يبتسمون لك في المقابل؟ وهل هم يضحكون؟
- اطلب تقييماً من صديق موثوق. اطلب منه أن يخبرك بالوقت الذي يُنظر إليك فيه بصورة جيدة وتطبق خلاله السلوك الجديد، وكذلك الوقت الذي تنكص فيه لأسلوبك القديم. كي تستفيد أكبر استفادة من هذه المعلومات، راجع الإرشادات الخاصة بطلب التقييم الواردة في الفصل الحادي عشر.
- قم بتقييم نفسك على أساس أهدافك. فمثلاً، هل تتحدى نفسك بتجريب سلوكك الجديد كل يومين؟
- تأمل مدى ارتياحك الشخصي. هل سلوكك الجديد لا يزال غير مريح بالنسبة لك أم أنه أصبح تلقائياً لا تبذل فيه عناء؟

عندما تحرز تقدماً وتحقق هدفك، يمكنك أن تضع هدفاً أكبر؛ بمعنى أنك تستطيع أن تضع أهدافاً تنطوي على تحدٍ أكبر مثل تجريب السلوك الجديد كل يوم بدلاً من تجريبه مرة كل أسبوع، أو الالتزام به بنسبة ٩٠٪ من الوقت إلى أن يصبح طبيعياً ومعتاداً بالنسبة لك.

تقدم نحو هدف آخر

عندما تتأكد من أن التعديل الخاص بترك الانطباع الأول قد تم دمجه في أسلوبك الطبيعي وأصبحت تشعر بارتياح عند تطبيقه، يمكنك أن تحول اهتمامك إلى جانب آخر من أجل تنميته. هل هناك سلوك آخر كنت ترغب في تحسينه؟ وإذا كان الأمر كذلك، يمكنك أن تكرر هذه العملية. وحيث إنك تعرف الآن الخطوات المطلوب اتخاذها وتشعر بالإثابة على جهودك، فإنك سوف تشعر بمزيد من القدرة على تحقيق نموك الذاتي بأي طريقة تريد. فقط تذكر أن تركز على تحدٍ واحد في كل مرة، وأن تضع هدفاً بسيطاً، وأن تضبط إيقاع تغييراتك بطريقة تشعر أنها مريحة بالنسبة لك.

الفصل الثالث عشر

أحياناً يحدث هذا: التغلب على الانطباع الأول السيئ

الآن تكون قد قمت بكل التمرينات ونقلت جميع سلوكياتك الخاصة بالانطباع الأول إلى حيز التنفيذ. فأنت تشعر بالثقة في مهاراتك الجديدة. لكن من الوارد أن يحدث لأي شخص أن يخفق في شيء ما ويكون الانطباع الأول الذي يتركه سيئاً. أو على الأقل يترك انطباعاً لم يكن في نيته أن يتركه. فربما كنت مشوشاً ولم تقم بنصيبك في المحادثة، أو ربما أثارك موضوع ما وأفرطت في الحديث عنه، أو ربما يستحوذ شخص ما بشكل بالغ على إعجابك لدرجة أنك تفقد هدوءك أو رباطة جأشك.

هل يمكنك أن تتغلب على هذا؟ الإجابة في كثير من الأحيان تكون بـ "نعم". لكن تذكر: الناس يفترضون افتراضات بشأنك بناءً على سلوكك المبدئي ثم يميلون للنظر إليك بهذه الطريقة. إذن هم ينظرون إليك على أساس حكمهم الأول عليك. المدة التي تستغرقها كي تغير رؤيتهم هذه سوف تعتمد على الموقف وطبيعة زلتك الاجتماعية وفرص التفاعلات المستقبلية.

لكن هناك بعض الطرق التي تغير من خلالها الموقف. فيما يلي سنوضح لك الكيفية التي يمكن أن تتغلب بها على زلة وقعت فيها في بداية التعارف وتحسن من الانطباع الذي يؤخذ عنك إجمالاً.

لنأخذ "هنري" و"ميجان" كمثال:

هنري وميجان جلسا بجوار بعضهما البعض لتناول العشاء. والتفتت ميجان لهنري وسألته عما إذا كان يستمتع بالطعام. وكان هنري بطيئاً في الرد؛ حيث تنحنح أولاً ثم علق قائلاً إنه يحب شربة الجزر. سألته ميجان عما إذا كان شخصية نباتية. وأوضح هنري: "لا، لكنني أحب الخضراوات". لكن قبل أن ينتهي من كلامه، سارعت ميجان بسؤاله عن خلفيته ومسقط رأسه. واستمرت المحادثة على هذا النحو إلى أن وجد هنري -الذي أصبح يشعر كما لو كان يتم استجوابه- فرصة للدخول في حوار مع الشخص الجالس أمامه على المائدة.

لم يكن الانطباع الأول الذي تركته ميجان لدى هنري انطباعاً جيداً. فقد رأى أنها شخصية تفتقر إلى الاتزان والتعقل، ولم يستمتع هنري بصحبتها. وأدركت ميجان أنها أخطأت في شيء ما. فهنري تجنب على ما يبدو التحدث إليها وتركها لاحقاً دون أن يقول لها كلمة وداع. سلمت ميجان بحقيقة أنها تركت انطباعاً سيئاً لدى هنري. لكنها تساءلت في نفسها قائلة: "ما الذي ينبغي أن أفعله؟".

لو حدث شيء مماثل لك، فإننا نقترح أن تتأمل الموقف أولاً. فإذا تركت انطباعاً سيئاً لدى شخص آخر أو إذا كان رد فعله سلبياً، فليس هذا معناه أنه يتعين عليك أن تندفع لتحسين هذا الانطباع. سل نفسك عما إذا كنت تشعر بالارتياح إزاء الطريقة التي تصرفت بها وما إذا كانت تعكس حقيقة ذاتك. وإذا كنت تشعر بالارتياح إزاء نفسك، يمكنك أن تختار تجاوز الموقف. فليس جميع الناس يسعدون ويرتبطون مع جميع الناس، وإذا لم يستحوذ أسلوبك على إعجاب شخص ما، فربما يكون هذا معناه عدم توافق شخصيته مع شخصيتك.

فمثلاً قد تكون ميجان شخصية مفعمة بالطاقة والحيوية وتستمتع بصحبة الناس الذين يندمجون بسرعة في المحادثات ويسايرون سرعتها وقوتها الانفعالية. ربما تكون ميجان معتزة بهذه الميزة التي تتمتع بها. وهنري قد لا يكون الشخص الذي يمكن أن تستمتع كثيراً بالتفاعل معه. في هذه الحالة، ميجان يمكن أن ترحل عن الموقف وهي تشعر بالارتياح إزاء ذاتها ولا تشعر بحرج إزاء حقيقة عدم انسجامها هي وهنري.

لكن إذا لم تكن ميجان مسرورة بالكيفية التي تبدو بها أو إذا كانت تريد فعلياً أن ترتبط بهنري، فبإمكانها أن تجرب التغلب على انطباعها الأول السيئ. هي تستطيع أن تواجه الموقف بطريقة مباشرة عن طريق الاعتراف بسوء الانطباع الأول الذي تركته، وذلك قبل أو خلال أو بعد اللقاء. أو ربما يمكنها أن تتغلب على الموقف بطريقة غير مباشرة؛ عن طريق إظهار ما تتمتع به من مزايا طبيعية بمرور الوقت أو عن طريق زيادة حفاوتها الاجتماعية في المستقبل.

الطرق المباشرة

الوقاية

الطريقة الوقائية تعني منع الانطباع السيئ من الحدوث؛ إنها طريقة تعتمد على المبادرة. فإذا كنت تعرف أن مواقف معينة تجعلك تشعر بعدم الارتياح أو تجعلك تتصرف بشكل مختلف عما أنت معتاد عليه، فبإمكانك أن توضح هذا الميل مقدماً. إن الأمر أشبه بإخبار شخص ما قائلا: "أرجو أن تحتملني، فهذه ليست ذاتي الحقيقية". فمثلاً إذا كنت تعرف أنك يمكن أن تصاب بالخجل مع أناس جدد، يمكنك أن تقول: "بالمناسبة، أريدك أن تعرف أنني أتسم بالهدوء في المرة الأولى التي أتعرف فيها على شخص ما". أو إذا كنت تعرف أنك تميل على الثرثرة وكثرة الكلام عندما تكون مرهقاً، يمكنك أن تخبر الشخص الجديد الذي تتعرف عليه قائلاً: "إنني مرهق اليوم، وهذا يجعلني أسهب في الكلام أحياناً. أتمنى ألا أستمر في هذا طويلاً". بالطبع الطريقة الوقائية لا تصلح مع جميع المواقف. لكن متى كان ملائماً، استخدام الطريقة الوقائية يمكن أن يحل مشكلة الانطباع الأول السيئ. فهو يفتح أعين الآخرين لرؤية ذاتك الحقيقية الكامنة خلف سلوكياتك الأولية.

تنبه إلى سلوكك وتوقف عنه

هنا أنت توقف الانطباع السيئ قبل أن يكتمل نموه. فإذا لاحظت أن الأمور تسوء أو أن الآخرين لا يستجيبون لك بالشكل الذي ترغب فيه، فبإمكانك أن تحاول تصحيح الانطباع الذي تتركه خلال المحادثة نفسها. فمثلاً، لو أن ميجان أدركت أنها تنزع إلى سؤال الآخرين بصورة عدوانية وتنبهت لسلوكها وهي تفعله، لكان باستطاعتها أن تفسح المجال لهنري قائلة له: "آسفة، تفضل، ماذا كنت تقول؟". أيضاً كان باستطاعتها أن تعتذر له قائلة: "إنني أنزع أحياناً إلى طرح الكثير جداً من الأسئلة. أنا آسفة! كنت تقول...". هذا كان من الممكن أن يتيح لميجان الفرصة في أن تظهر لهنري جانباً أفضل من ذاتها وأن تبقي على الباب مفتوحاً كي تترك انطباعاً إيجابياً.

المحاولة من جديد بعد الانطباع الأول

حتى بعد أن يسير حوار معين بشكل سيئ، تبقى فرصة التعافي قائمة. وإحدى طرق التعافي

تتمثل في الاعتذار بشكل مباشر وطلب فرصة ثانية. وهذه الطريقة تتطلب براعة وحذراً. فهي لا تكون مجدية إذا لم تتوقع أن ترى الطرف الثاني مرة أخرى. فمثلاً، إذا كان هنري وميجان مجرد مدعوين في حفلة ما، فليس من المعقول أن تبحث ميجان عن هنري لتعتذر له وتصلح الأمور معه بأن تقول له مثلاً: "آسفة، لقد أدركت كم كنت ألح بالسؤال، لكنني أريد أن أخبرك بأن هذه ليست طبيعتي. هل تمنحني فرصة ثانية، ونتناول مشروباً سريعاً؟"؛ الأرجح أن ميجان سوف تبدو ذليلة بل وحتى عدوانية.

لكن إذا كان من المحتمل أن ترى ميجان هنري مرة أخرى -كأن يكونا زميلين جديدين في العمل أو لديهما أصدقاء مشتركون أو يعيشان في نفس المنطقة السكنية- فمن الممكن أن تكون الطريقة التي نتحدث عنها مجدية. لنفرض أن ميجان وهنري زميلان جديدان في العمل، وأنه من المهم أن تصلح ميجان من سلوكها السيئ. فهي تستطيع أن ترسل رسالة إلكترونية موجزة أو رسالة صوتية مختصرة تعترف من خلالها بحماقة سلوكها وتطلب منه أن يسمح لها بأن تصلح الأمور معه. فمثلاً يمكنها أن تقول: "لقد استمتعت بلقائك. لكنني أعتقد أنني كنت أشعر بالإثارة لوجودي في الحفلة، ولم أعطك فرصة لأن تتحدث. في المرة القادمة التي نتقابل فيها أعدك بأن أكون أكثر هدوءاً. فأنا أريد أن أعرف المزيد عنك". وترك رسالة له تعد فكرة جيدة حتى لا يشعر هنري بأنه يقع تحت ضغط.

وفي حين أن المحاولة من جديد بعد الانطباع الأول تبدو طريقة غير مناسبة أو سمجة، إلا أنها يمكن أن تغير الأمور. ففي هذا المثال، يمكن أن تظهر ميجان الوعي بذاتها وتواضعها وحرصها على التواصل مع هنري. وربما تتغلب على الانطباع الأول السيئ أسرع بكثير مما لو لم تفعل شيئاً. فالناس يستجيبون أحياناً بمزيد من الإيجابية والتسامح عندما تخبرهم بأنك أدركت أنك قد أثرت في نفوسهم سلباً. أيضاً من المناسب أن تستخدم هذه الطريقة إذا فعلت شيئاً محرجاً أو سيئاً، مثل إهانة المضيف أو الرقص أمام الناس.

هذه الطرق المباشرة تتضمن اعترافاً بخطئك في ترك الانطباع الأول، وطلباً ظاهراً أو ضمنياً للعفو، وإخباراً للطرف الآخر بأن هذا التصرف لا يعكس الكيفية التي تتصرف بها في معظم الأوقات. بالطبع هذه الطرق المباشرة سوف تكون مجدية فقط إذا وفيت بوعدك وحسنت من سلوكك في المرة التالية. فعندما تقول: "ليس من طبيعتي أن أفرط في الكلام" وبعد ذلك تتحدث بدون توقف في اللقاء التالي، فأنت تزيد الموقف سوءاً. وإذا لم تعرف على وجه الدقة الشيء الذي فعلته وضايق الطرف الآخر، فإن الاعتذار يكون أكثر صعوبة. فكل ما تستطيع أن تفعله هو أن تتأسف للطرف الآخر لعدم سير الأمور بسلاسة. إذا لم تكن تعرف زلتك، فبإمكانك أن تكتشفها من خلال تأمل الذات، أو التفكير في الصور الشائعة لسوء تواصلك، أو سؤال شخص

آخر كان حاضراً الموقف عن ملاحظاته. وإذا ظللت على حالك من عدم التأكد، فبإمكانك أن تجرب طرق التعافي غير المباشرة.

والطرق غير المباشرة تجدي سواء كنت تعرف زلتك أو لا. فمن خلال هذه الطرق، أنت لا تعترف صراحةً بخطئك ولا تعتذر بشكل مباشر؛ لكنك تتعافى بمرور الوقت ومن خلال الاهتمام الاجتماعي والحفاوة الاجتماعية. بالطبع هذه الطرق تكون مجدية فقط مع الأشخاص الذين تتاح لك فرص التواصل معهم بشكل دائم.

لقاءات لها مستقبل

ليست جميع اللقاءات الأولى متماثلة. فأحياناً تقابل شخصاً ما وتتوقع أن تراه مرة أخرى، كما الحال مع زميل جديد لك في العمل. وأحياناً تقابل شخصاً ما ولا يكون لديك أي توقع لأن تراه مرة أخرى، كما الحال في اللقاءات العابرة في القطارات. هل تعتقد أنك تتصرف في "اللقاءات التي لها مستقبل" بشكل يختلف عن "اللقاءات التي ليس لها مستقبل"؟

لقد بحث علماء النفس الفروق بين هذين النوعين من اللقاءات. ففي إحدى الدراسات، طلب من كل اثنين من المشاركين أن يتحدثا سوياً لمدة خمس دقائق؛ وبعض المشاركين تم إخبارهم بأنهم سيلتقون بالشخص الذي يتحدثون معه الأسبوع التالي، والبعض منهم لم يتم إخبارهم بذلك.

وكانت النتيجة مدهشة. فالمشاركون لم يتصرفوا بشكل مختلف أو يعرضوا أنواعاً مختلفة من المعلومات سواء كانت هناك لقاءات مستقبلية أو لا. لكنهم قيموا أنفسهم بشكل مختلف. فعندما توقعوا رؤية الشخص الذي يتحدثون معه مستقبلاً، كانوا أكثر انتقاداً لأنفسهم. فقد شعروا بأن المعلومات التي أخبروا بها الطرف الآخر كانت أقل أهمية وإثارة مما كان يشعر به الطرف الآخر تجاهها. أيضاً هم اعتقدوا أن معلوماتهم كانت أقل إثارة مقارنة بالمعلومات التي أدلى بها الطرف الآخر. أما عندما لم يتوقع المشاركون رؤية الشخص الذي يتحدثون إليه مستقبلاً، فإنهم اعتقدوا أن معلوماتهم كانت أفضل وأهم وأكثر وضوحاً وإثارة مقارنة بمعلومات الطرف الآخر.

لذلك عندما تقابل زميلاً جديداً لك في العمل، الأرجح أنك تكون أكثر إثارة للاهتمام مما تعتقد. ومن ناحية أخرى، رفيقك في السفر الذي يجلس بجانبك في القطار قد لا يرى أنك رائع مثلما تتخيل.

الطرق غير المباشرة

دع الوقت يحسم الأمر

بعد أن تترك انطباعاً سيئاً، سوف يميل الآخرون في البداية إلى النظر إليك بمنظور سلبي. لكن بمرور الوقت، السلوكيات الإيجابية الطبيعية التي تظهرها قد تغطي على سلوكك السلبي الذي صدر عنك في البداية.

الصبر شيء مهم. لكن كن واثقاً بحقيقة أنه إذا كانت لديك فرص كافية وأظهرت مزاياك في اللقاءات التالية، فالأرجح أن الكفة سوف ترجح لصالحك.

يمكنك أن تحبب الطرف الآخر فيك إذا أظهرت المزيد من الاهتمام والاحترام له. فتستطيع أن تظهر ما تقدره في هذا الشخص، طالما أنك لا تفعل هذا بصورة متذللة وسمجة. وتذكر الهبات الاجتماعية الأربع التي تم ذكرها في الجزء الأول. تأمل ما إذا كنت تمنح الشخص الذي أهنته أو جرحته التقدير والتحفيز والود والاستمتاع. وركز على إشباع رغباته الاجتماعية. واسع لأن تكون في أفضل حالاتك في لقاءاتك المستقبلية معه.

لو أن ميجان لديها تفاعلات مستمرة مع هنري في موقع العمل، فربما تحظى بفرصة إظهار حقيقة أنها عطوفة ومثيرة للاهتمام، وأنها ليست شخصية ثقيلة. وشيئاً فشيئاً، سوف يبدأ هنري في النظر إليها بمنظور مختلف، وربما تتغلب على الانطباع السيئ الذي تركته في بداية التعارف.

ترجيح الكفة لصالحك بالحفاوة الاجتماعية

إذا كنت تريد أن تعالج الانطباع الذي تركته بمزيد من السرعة، تستطيع أن تتخذ إجراءً ينطوي على المبادرة. فبمقدورك أن تضبط سلوكياتك التالية بطريقة تجعل الطرف الآخر يشعر بمزيد من الارتياح معك. المهم هنا أن تفهم الأسلوب الشخصي للطرف الآخر وتعدل أسلوبك تبعاً له. الأرجح أنك تعرف الكيفية التي تفعل بها هذا بصورة طبيعية في محادثاتك مع الأشخاص الذين تعرفهم بشكل جيد. كل ما هو مطلوب منك المزيد من الاهتمام والمزيد من الحفاوة الاجتماعية.

أولاً تنبه للتفضيلات الاجتماعية والأسلوبية للطرف الآخر. ما الذي يفضله على ما يبدو في التفاعلات الاجتماعية؟ افهم حاجاته ورغباته، ثم قم بتلبيتها. فإذا كان يرغب في التحدث عن

الحقائق والمعلومات الجديدة، فقم بتركيز محادثاتك على الأشياء الجديدة التي تعلمتها. وإذا كان يرغب في الارتباط بك، فاكشف له المزيد عن ذاتك وأوضح له الأشياء المشتركة بينكما.

لاحظ أسلوبه الديناميكي وتناغم معه. فإذا كان يحب التحدث ببطء، فتحدث ببطء أيضاً، حتى وإذا لم تكن هذه سرعتك الطبيعية. أيضاً، لاحظ المقدار الذي يفضل التحدث به وكن مكملاً له. فإذا كان يتحدث كثيراً، فقلل من حديثك، بغض النظر عما تفضله. وتذكر أن ترك انطباع جيد يتعلق في الأساس بتلبية حاجات ورغبات الآخرين وليس حاجاتك ورغباتك أنت. وبينما تتحسن العلاقة، يمكنك أن تظهر المزيد من أسلوبك الشخصي وتبحث عن ديناميكية أكثر إشباعاً لكلا الطرفين.

وإذا كانت ميجان لديها باستمرار فرص للتفاعل مع هنري، فبإمكانها أن تولي المزيد من الاهتمام لإشباع رغباته الاجتماعية والتكيف مع الطريقة التي يفضل التحدث بها. فمثلاً إذا كان هنري يحب التفاعلات المسلية والممتعة، فبإمكانها أن تتحدث معه في أمور تنطوي على المزاح. أيضاً يمكنها أن تلاحظ أنه يحب التحدث بإيقاع أبطأ من إيقاعها ومن ثم تبطئ كلامها بما يتناسب مع كلامه. وبإمكانها أن تلاحظ إلى أي مدى هو يرغب في التحدث وتكون مكملة له.

بهذه الطريقة يمكن أن تحظى ميجان باستحسان هنري أسرع بكثير مقارنة بطريقة "دع الوقت يحسم الأمر". صحيح أن هذه الطريقة أيضاً تستغرق وقتاً لكنها تجعل تفاعلاتها اللاحقة تسير بمزيد من السلاسة مما يعجل من سرعة علاج الموقف.

ملخص

جميعنا يترك انطباعات أولى سيئة، على الأقل من وقت لآخر؛ فهذا جانب من كوننا بشراً. وأحياناً يكون انطباعك السيئ مجرد نتيجة طبيعية لعدم انسجامك مع شخص آخر وليس شيئاً تحتاج بالضرورة لمواجهته. لن تحظى بحب جميع الناس، وهذا أمر لا بأس به. لكن إذا كنت تريد فعلاً أن تقيم علاقة إيجابية، فبإمكانك أن تتغلب على سلوكك السلبي الأول. فبقليل من الجهد والصبر، يمكنك أن تقيم علاقة إيجابية.

الطريقة التي تريد أن تعالج بها انطباعك الأول تعتمد على خصوصيات ودقائق الموقف: مدى أهمية العلاقة بالنسبة لك، والفرص المتاحة للتفاعلات المستقبلية، وطبيعية خطئك. بالطبع، ليس هناك ما يضمن لك أنك سوف تكون قادراً على التغلب على جميع الانطباعات السيئة. فأحياناً لن تتهيأ لك فرصة رؤية هذا الشخص مرة أخرى، وبعض الناس لا يعرفون التسامح. في مثل هذه الحالات، يمكنك أن تسلم برد الفعل هذا وتمضي قدماً. تستطيع أن تتعلم من التجربة وتتجنب حدوث نفس هذا الخطأ مرة أخرى.

الفصل الرابع عشر

منح الآخرين مساحة لحرية التصرف

معرفتك بالانطباعات الأولى تمنحك ميزة أخرى: إنها تتيح لك الحكم على الناس بمزيد من العدل. وكما أوضحنا في الجزأين الأول والثاني، الانطباعات الأولى يمكن أن تكون غير دقيقة. فالناس غالباً يشعرون بعدم الارتياح عند مقابلة شخص ما لأول مرة، وعدم الارتياح هذا يمكن أن يظهر في صورة سلوكيات لا تمثل بالضرورة سلوكياتهم بوجه عام. هل سبق لك أن اضطررت إلى أن تحب شخصاً ما ترك انطباعاً سيئاً لديك؟ الأرجح أن هذا لا يحدث كثيراً. ففي العادة نحن لا نسعى لصحبة أناس كان الانطباع الأول الذي تركوه لدينا سيئاً. فربما لا نتفاعل أبداً معهم مرة أخرى ما لم نضطر إلى ذلك، لكون هؤلاء الأشخاص جيراناً أو زملاءً لنا في العمل مثلاً.

كم عدد الأشخاص الذين أسأت الحكم عليهم أو حتى قمت بنبذهم قبل أن تعرف حقيقة ذاتهم ومزاياهم الفعلية؟ يمكنك أن تستخدم آراءك الخاصة بالانطباع الأول حتى تفهم بشكل أفضل ما يحاول الآخرون أن ينقلوه لك. ربما تجد أن بعض الأشياء التي تزعجك أو تضايقك هي في الحقيقة علامات للاهتمام والحب. ويمكنك أن تتجاوز بعض أحكامك المبدئية المتسرعة.

ومعرفتك الجديدة يمكن أن تتيح لك أيضاً إمكانية تغيير الطابع العام لتفاعلك. فبإمكانك تغيير موقف ممل أو محبط إلى موقف أكثر إشباعاً وإرضاءً لكلا الطرفين. وبمقدورك أن تنفتح ذاتياً على تجارب مستقبلية إيجابية.

التفسير العكسي

دائماً فكر في نوايا الطرف الآخر. فالتصورات التي وردت في الجزء الثاني تمثل طرقاً معتادة لمعالجة المعلومات السلوكية. فمثلاً، الناس الذين يظهرون نقاط ضعفهم يمكن أن يتم اعتبارهم أشخاصاً واثقين. والناس الذين يكثرون من الحديث عن تفاصيل تتعلق بهم يمكن أن يُنظر إليهم على أنهم أنانيون. لكن هذه التصورات قد تمثل وقد لا تمثل الطبيعة الحقيقية لهذا الشخص. فإذا كان هؤلاء الناس يُظهرون بشكل ثابت هذه السلوكيات، فربما يكون لديهم السمات الشخصية المرتبطة بها.

لكن لا يمكنك أن تصدر هذا الحكم في المرة الأولى التي تقابل فيها شخصاً ما! فالفرصة لم تتح لك بعد كي ترى الأنماط السلوكية المتكررة. والمقابلات الأولى غالباً ما تفرز لدى الناس سلوكيات غير نمطية. إذن قد تكون في حاجة لأن تتأمل النوايا المحتملة وراء الطريقة التي يتصرف بها الناس وتحسن الظن بهم. فقد تكتشف أن بعض السلوكيات المحبطة أو المضايقة هي في الحقيقة إشارات غير مباشرة تدل على اهتمامهم بك.

تذكر الجداول الموجودة في الجزء الثاني حيث ناقشنا الرسائل المقصودة وغير المقصودة؟ والآن عن طريق التفسير العكسي، يمكنك أن تفكر في نوايا الطرف الآخر. فمثلاً إذا بدأ شخص ما في عرض الكثير من المعلومات الشخصية الحساسة في أول مقابلة، فربما تعتقد في بداية الأمر أن هذا الشخص مستغرق في الذات أو أناني. لكن إذا استخدمت إدراكاتك الخاصة بالانطباع الأول، فمن الممكن أن تدرك أن هذا الشخص يريد أن ينقل رسالة مفادها أنه يشعر بالارتياح معك وأنه منفتح وأمين ويريد أن يرتبط بك أكثر. وإذا حاد شخص ما بعيداً عنك ولم يبتسم، فربما تعتقد أنه شخص مغرور أو غير مهتم، في الوقت الذي يتطلع فيه لمعرفتك لكنه يشعر بالخجل والتردد في المقابلات الأولى. في الجدول التالي نحن نسلط الضوء على النوايا الحسنة المحتملة في بعض السلوكيات غير الجذابة.

ما قد يفعله الآخرون	ما الذي يمكن أن تعتقده	ما قد يكون في نيتهم
التطوع بمعلومات مثيرة ومؤثرة	حاجتهم إلى إثبات الذات، أنانيون	الاهتمام بك، الحاجة إلى الحب
إعطاؤك محاضرة عن موضوع يعرفونه بشكل جيد	شاعرون بأهمية ذاتهم، مملون	إثارة اهتمامك، إفادتك وإمتاعك
الرد بتفاصيل كثيرة	أنانيون، مملون، غير متعقلين	إظهار حماسهم، التعبير عن انخراطهم في الحياة
الانتظار حتى يتم تقديمهم	متحفظون، غير شاعرين بالارتياح، غير جذابين، سلبيين	الحيادية، عدم الفضول
عدم الابتسام	غير مهتمين، لديهم نزعة سلبية	التصرف بطبيعتهم، الملاحظة
التحدث بصوت أعلى من الآخرين	طنانون، راضون عن ذاتهم، عدوانيون	الثقة بالنفس، الاستمتاع، إثارة الاهتمام
العجز عن إفساح المجال للآخرين	مستغرقون في ذاتهم، يصعب الارتباط معهم	إثارة الاهتمام، الإفادة بالمعلومات

التفسير العكسي: اعرف متى تكون متحيزاً

هل تتذكر مرشح الانطباع الأول الذي قمنا بوصفه في الجزء الأول؟ فيما يلي الكيفية التي تشكل بها تصوراً عن الآخرين:

١. تتلقى معلومات مبدئية عن الناس؛ حيث تلاحظ لغتهم الجسدية وما يقولونه والكيفية التي يستجيبون بها.

٢. وبناءً على هذه المعلومات المبدئية تشكل انطباعاً عنهم؛ حيث تفترض افتراضات بشأن سماتهم والطريقة التي سوف يتصرفون بها في المستقبل.

٣. وبعد ذلك تنظر إليهم من خلال هذا المرشح. ومثل جميع الناس، تعتقد أنك حكم جيد

على الشخصيات. وتبحث عن المعلومات التي تتوافق مع انطباعك الأول، ولا تلقي كثيراً من الاهتمام للسلوك الذي لا ينسجم مع انطباعك بل وحتى تتجاهله.

بعض أخطاء الترشيح الشائعة

كل إنسان يرتكب أخطاءً شائعة عند ترشيح المعلومات الخاصة بالآخرين. فإذا كنت واعياً بهذه الأخطاء، فأنت في وضع أفضل للتقليل منها إلى أدنى درجة ممكنة.

إنك ترتكب خطأً كبيراً في تقييم الناس عندما تعزي سلوكاً معيناً لشخص ما إلى شخصيته بشكل عام، بدلاً من إعزائه للموقف الخارجي أو المؤقت. وحتى تتغلب على هذا، يمكنك أن تحاول تذكر حقيقة أن المواقف تلعب دوراً كبيراً في مشاعر الناس والكيفية التي يتصرفون بها، وتقوم بالبحث عن المثيرات الخارجية. فإذا كان شخص ما تعرفت عليه في موقع العمل يتصرف بطريقة فاترة وغير ودية، فلتفكر في أنه يمكن أن يكون قد تلقى خبراً سيئاً عكر صفوه أو تعرض لتعنيف من قبل رئيس العمل قبل أن تصدر حكماً على شخصيته. فإذا بدا على شخص معين يجلس بجانبك في حفلة عشاء التحفظ وعدم الاهتمام، فبإمكانك أن تفكر في أنه ربما يكون منهكماً في التفكير في شيء سمعه من شخص ما لتوه أو أنه لا يشعر بمشاعر جيدة قبل أن تحكم عليه بأنه متعجرف. أيضاً يمكن أن تكون مبادراً وتسأل عن مشاعر هذا الشخص أو حاله، وربما تكتشف ما يكمن وراء سلوكه غير المرحب.

خطأ آخر يحدث في الترشيح يتمثل في الأوهام العنقودية والتي تحدث عندما تفترض أن سلوكيات معينة مرتبطة مع بعضها البعض. فمثلاً عندما تلاحظ أن شخصاً ما غير مهذب، فربما تفترض أنه أناني وغير ذكي وضعيف، بالرغم من أنك لم تلحظ هذه الصفات فيه، وبالرغم من أنها قد تكون غير صحيحة. فربما يكون غير مهذب وفي نفس الوقت شخصية عطوفة وذكية وكريمة. ضع هذا في الحسبان، وافحص نزوعك لرؤية شخص ما على أنه "مثالي" أو "سيئ تماماً".

انحيازاتك المميزة

بالرغم من أن الخطأ في الحكم على شخصية الناس بناءً على سلوك محدد وربط سلوكيات وسمات معينة ببعضها البعض أمر شائع لدى معظم الناس، إلا أن كلاً منا لديه بعض التجارب والتفضيلات الشخصية التي تؤثر على آرائه بطرق مميزة لكل فرد.

مشاعري النمطية: هو يذكرني بشخص أعرفه

جميعنا لديه تجارب حياتية مميزة تصبغ آراءه. ففي حين أننا قد نكره أو نحب اسم "كلوديا" أو "براين" بسبب تجربتنا مع أشخاص يحملون نفس الاسم، فإن لدينا مشاعر واستجابات نمطية إزاء سلوكيات معينة. فمثلاً قد تعتقد أن الأشخاص الذين يتحدثون بنفس لكنة رئيسك السابق بخلاء، وأن الأشخاص الذين يبتسمون مثل جدتك عطوفون وطيبون، وأن الأشخاص الذين يتحدثون عن أنفسهم مثل شقيق زوجتك مغرورون، وأن الأشخاص الذين يقاطعونك مثل صديقك السابق ذهانيون؛ في حين تكون الحقيقة على خلاف ذلك.

سلوكيات معينة يمكن أن تذكرك بأشخاص معينين في حياتك وتثير مجموعة من الافتراضات المرتبطة بالشخص الذي تعرفه أكثر من ارتباطها بالشخص الجديد الذي قابلته لأول مرة. وغيرك من الناس قد لا يحكموا على الشخص الجديد الذي عرفته بنفس الطريقة. وبالرغم من أنك قد لا تكون قادراً على تخليص نفسك من جميع هذه النزعات، إلا أنه بمقدورك أن تقلل من قسوة وصرامة أحكامك هذه. والخطوة الأولى في التغلب على هذه النزعات هي الوعي. وعندما تصبح على وعي برد فعلك القوي إزاء شخص ما، سل نفسك ما إذا كان هذا الشخص يذكرك بشخص ما في حياتك. وبعد ذلك يمكنك أن تحاول أن تفصل مشاعرك نحو هذا الشخص الجديد عن مشاعرك الشخصية النمطية.

إنه يشبهني كثيراً: هو يذكرني... بنفسي

بعض الأشياء التي يفعلها الناس يمكن أن تمس وتراً حساساً أو نقطة ضعف لديك؛ ونقطة الضعف هذه قد لا تزال تعاني منها أو ربما تكون قد تغلبت عليها. فربما تصدر ردود فعل قوية إزاء الأشخاص الذين يظهرون جانباً من ذاتهم لم تتغلب عليه في ذاتك بعد؛ فمثلاً، قد يكون لديك شعور سيئ إزاء شخص ما قابلته ويتسم بالنجاح في الموسيقى إذا كنت تتطلع لأن تكون موسيقاراً لكن لا تحقق حلمك أبداً. أو قد تبالغ في إدانتك لأشخاص معينين لديهم نقطة ضعف تغلبت عليها، لكن لا تزال تشعر بحساسية نحوها. فمثلاً، قد تصدر أحكاماً انفعالية على أشخاص يسيئون استخدام الكلمات بطرق اعتدت عليها، أو على المدخنين إذا كنت مدخناً سابقاً.

يمكنك أن تتغلب على هذه النزعة إذا أوليت اهتماماً لردود الفعل التي تنشأ من أي مشكلة شخصية. إذا لاحظت هذا، فمن الممكن أن تصبح قادراً بالفعل على تحويل الاستجابات السلبية إلى استجابات إيجابية؛ مدركاً لحقيقة أن هناك نقاط تشابه بينك وبين الطرف الآخر.

إساءة الحكم بسبب التشوش

إضافة إلى بعض النزعات السيكولوجية نحو ارتكاب أخطاء في الأحكام، توصل الباحثون إلى أن مجرد قلة الانتباه يمكن أن تؤدي إلى الإساءة في الحكم أو الفهم. فإحدى الدراسات قامت بفحص أنواع من الانطباعات التي شكلها الناس عندما عانوا من عوامل مشتتة للانتباه بينما كانوا يتحاورون مع طرف آخر. والنتائج أظهرت أن المتحاورين الذين كانوا مشتتين جداً وعاجزين عن الانتباه بعناية ووعي للشخص الذي كانوا يقومون بالتحاور معه أساءوا في الحكم. فقد سألوا أسئلة كشفية يحاولون من خلالها إثبات توقعات زائفة تم تزويدهم بها قبل المقابلة. هذا حدث بالرغم من نوايا المتحاورين وسعيهم من أجل التزام الحيادية.

ما الذي يعنيه هذا بالنسبة لك؟ عندما تكون مشتتاً، سواء بسبب مراقبة الذات أو بسبب أي عوامل أخرى، فسوف تزداد احتمالات عدم التزامك بالحيادية في الطريقة التي ترى بها الآخرين. فعندما يكون عقلك صافياً، فمن المرجح أنك ستراهم بصورة أكثر دقة. لذلك ربما تكون في حاجة لأن تكون أكثر رفقاً وتساهلاً مع الأشخاص الذين تلتقي بهم للمرة الأولى عندما تكون مشغولاً أو مشوشاً.

تغيير المسار

حتى وإن ضايقك سلوك أو سلوكان، فلست مضطراً لأن تدع الطرف الآخر يحدد الجو المسيطر على المحادثة. فإذا ظللت مبتهجاً بدلاً من الاستجابة لعبوس أو غطرسة الطرف الآخر، فربما ترفع من روحه المعنوية وتشارك في محادثة ممتعة. وإذا ركزت على إشعار الطرف الآخر بالارتياح وبأنك تفهمه، فربما يبادلك الاهتمام باهتمام.

يمكنك أن تحول أي تفاعل فاتر أو حتى بغيض إلى تفاعل إيجابي عن طريق المبادرة بتغييره. فإذا كنت على سبيل المثال تشعر بالملل من الإنصات لشخص يعطيك محاضرة، فتوقف عن توجيه أسئلة له وانظر هل سيغير الموضوع أم لا. وإذا كنت تعبت من انتظار أن يسألك الطرف الآخر عن شيء، فتطوع أنت بمعلومة وانظر كيف ستسير الأمور بعد ذلك. وإذا كان شخص ما يشعر بالقلق أو التوتر الشديد وكنت تجد أن ضغط دمك يرتفع كل ثانية، فجرب استخدام روح الفكاهة كي تقلل من التوتر والشد العصبي. أو قم بتغيير الموضوع وتحدث في شيء يمكن أن يكون لطيفاً وممتعاً لكل منكما.

التخلص من الحقد

بالرغم من إدراكاتك الخاصة بالانطباع الأول، إلا أنه لا مفر من أن بعض الناس سوف يتركون انطباعاً سلبياً لديك. فربما يتباهى زميلك الجديد في العمل بطريقة مثيرة للأعصاب بسيارته الجديدة الفارهة، وتصنفه على أنه شخصية حمقاء. ثم في وقت لاحق، قد يتصرف بطريقة طيبة معك؛ فقد يسأل عن أسرتك ويثني على عملك ويعرض عليك بعضاً من نقاط ضعفه. لكن كما أوضحنا في الفصل الثالث عشر، فإن التغلب على انطباعه الأول السيئ يمكن أن يستغرق وقتاً. ولأنك لازلت تفكر في الموقف الذي ظل يفخر فيه بسيارته الجديدة الفارهة، فربما لا تكون على استعداد لأن ترى صفاته الجذابة ومزاياه الفريدة.

لكن التشبث بالانطباع السيئ مثل حمل الضغائن. إنه أشبه برفض رؤية منظور الطرف الآخر أو قيمته الكلية وعدم التراجع بسبب اعتزاز المرء بحكمه. لو فكرت في الانطباع الأول الذي تأخذه عن شخص ما على أساس كونه خطوة أولى على طريق فهم هذا الشخص وليس على أساس كونه إدانة أو موقفاً يتم الدفاع عنه، فسوف ترى الناس بطريقة أكثر دقة.

ابحث وتأمل كي تعرف حقيقة الانطباع السيئ الذي تركه لديك شخص ما. وذكر نفسك بأن هذا الشخص لديه حياة كاملة لا تعرف شيئاً عنها، وأن لديه على الأرجح بعض الصفات الإيجابية وبعض الرؤى الحياتية المثيرة. حينئذٍ سوف تلاحظ أشياء تتعلق به لم تكن تراها في بداية التعارف. فربما تكتشف أن صديقك صاحب السيارة الفارهة يتمتع بروح الدعابة والمرح. وربما يمارس التاي تشي، وربما اعتاد أن يصنع فطائر محلاة، وربما قضى عامين في غانا ضمن بعثة من البعثات التطوعية.

ملخص

تأجيل الحكم أمر غير سهل، لكنه ممكن. فهو يعني تحدي نفسك وعدم ترك المشاعر الفورية تغلق الباب أمام شخص ما. وهذا بالطبع يثمر نتائج طيبة لك. فربما تحظى بمزيد من التجارب الاجتماعية المثيرة والممتعة وتقيم صداقات وعلاقات غير متوقعة.

إذا أعطيت شخصاً ما فرصة ثانية، فربما يترك لديك انطباعاً جيداً.

خاتمة

في كل مرة تقابل فيها أحد الأشخاص، فإنك تؤثر فيه وتتأثر به في المقابل. وأنت تمتلك القدرة على أن تجعل هذا التأثير إيجابياً أو سلبياً أو مغيراً للحياة. فأنت من يتخذ هذا القرار.

لقد توصلت إلى نتيجة مخيفة، وهي أنني أنا العنصر الحاسم. إن أسلوبي الشخصي هو ما يصنع المناخ، وحالتي النفسية كل يوم هي ما تصنع الطقس. إنني أمتلك قدرة هائلة على أن أجعل الحياة بائسة أو مبهجة، وبإمكاني أن أكون أداة لتعذيب الآخرين أو وسيلة لتشجيعهم وإلهامهم. يمكنني أن أحط من قدر الآخرين أو أن ألاطفهم، وأن أكون مصدر ألم لهم أو ترياقاً لجراحهم. إن استجابتي في كل المواقف هي التي تقرر ما إذا كانت الأزمات تتفاقم أو تخف حدتها، وما إذا كان الآخرون يعاملون بصورة إنسانية أو غير إنسانية.

ــــ جوته

المراجع

الفصل الرابع: فتح بابك أمام الآخرين: إمكانية الوصول إليك

معظم الناس يفضلونها ساخنة

R. Gifford, "A Lens-Mapping Framework for Understanding the Encoding and Decoding of Interpersonal Dispositions in Nonverbal Behavior," *Journal of Personality and Social Psychology,* 66, no. 2 (1994): 398–412.

توهُّم أن الأضواء مسلطة عليك

T. Gilovich, V. H. Medvec, and K. Savitsky, "The Spotlight Effect in Social Judgment: An Egocentric Bias in Estimates of the Salience of One's Own Actions and Appearance," *Journal of Personality and Social Psychology,* 78, no. 2 (2000): 211–222.

سرعة الاستجابة للتعبيرات الانفعالية

N. Ambady and R. Rosenthal, "Thin Slices of Expressive Behavior as Predictors of Interpersonal Consequences," *Psychological Bulletin,* 111, no. 2 (1992): 256–274.

الدجاجة أم البيضة

F. Strack, L. L. Martin, and S. Stepper, "Inhibiting and Facilitating Conditions of the Human Smile: A Non-Obtrusive Test of the Facial Feedback Hypothesis," *Journal of Personality and Social Psychology,* 54, no. 5 (1988): 768–777.

الرسائل التي تتضمنها المصافحة
W. F. Chaplin, J. B. Phillips, J. D. Brown, N. R. Clanton, and J. L. Stein, "Handshaking, Gender, Personality, and First Impressions," *Journal of Personality and Social Psychology,* 19, no. 4 (2000): 110–117.

الفصل الخامس: كفى كلاماً عني: إظهار الاهتمام بالآخرين

العين المخادعة
J. K. Burgoon, D. A. Coker, and R. A. Coker, "Communicative Effects of Gaze Behavior: A Test of Two Contrasting Explanations," *Human Communications Research,* 12, no. 4 (1986): 495–524.

الشعور بالحب تجاه من يراقبك
C. L. Kleinke and C. Taylor, "Evaluation of Opposite-Sex Person as a Function of Gazing, Smiling, and Forward Lean," *Journal of Social Psychology,* 131, no. 3 (1990): 451–453.

الإكثار من التحدث عن الذات: النرجسية الحوارية
A. L. Vangelisti, M. L. Knapp, and J. A. Daly, "Conversational Narcissism," *Communication Monographs,* 57 (1990): 251–274.

الإطراء سوف يجعلك تصل لبعيد
R. Vonk, "Self-Serving Interpretations of Flattery: Why Ingratiation Works," *Journal of Personality and Social Psychology,* 82, no. 4 (2002): 515–526.

"التملق" في بيئة العمل
R. A. Gordon, "Impact of Ingratiation on Judgments and Evaluations: A Meta-Analytic Investigation," *Journal of Personality and Social Psychology,* 71, no. 1 (1996): 54–70.

الفصل السادس: طرح الموضوعات: موضوع المحادثات الأولى

مواقف التجاذب
J. W. Condon and W. D. Crano, "Inferred Evaluation and the Relation between Attitude Similarity and Interpersonal Attraction," *Journal of Personality and Social Psychology,* 54, no. 5 (1988): 789–797.

وصفة للملل
M. A. Leary, P. A. Rogers, R. W. Canfield, and C. Coe, "Boredom in Interpersonal Encounters: Antecedents and Social Implications," *Journal of Personality and Social Psychology,* 52, no. 5 (1986): 968–975.

وسائل تناول الموضوعات

K. Kellermann, S. Broetzmann, T.-S. Lim, and K. Kitao, "The Conversation Mop: Scenes in the Stream of Discourse," *Discourse Processes,* 12 (1989): 27–61.

أسرار المتحاورين البارعين

W. Douglas, "Initial Interaction Scripts: When Knowing Is Behaving," *Human Communication Research,* 11, no. 2 (1984): 203–219.

الفصل السابع: إظهار أوراقك: الكشف عن الذات

الكشف عن الذات والشعور بالحب

N. L. Collins and L. C. Miller, "Self-Disclosure and Liking: A Meta-Analytic Review," *Psychological Bulletin,* 116, no. 3 (1994): 457–475.

قابلت صديقتي مادونا ذات مرة

R. B. Cialdini and M. E. Nicholas, "Self-Presentation by Association," *Journal of Personality and Social Psychology,* 57, no. 4 (1989): 626–631.

الاحترام أم المودة

D. Tannen, *You Just Don't Understand* (New York: Ballantine Books, 1990).

D. R. Shaffer and J. K. Ogden, "On Sex Differences in Self-Disclosure During the Acquaintance Process: The Role of Anticipated Future Interactions," *Journal of Personality and Social Psychology,* 51, no. 1 (1986): 92–101.

وصفة أخرى للملل

M. A. Leary, P. A. Rogers, R. W. Canfield, and C. Coe, "Boredom in Interpersonal Encounters: Antecedents and Social Implications," *Journal of Personality and Social Psychology,* 52, no. 5 (1986): 968–975.

الفصل الثامن: هل كان الإيقاع متناغماً؟ ديناميكيات المحادثة

أحب الطريقة التي تتحرك بها

R. E. Riggio and H. S. Friedman, "Impression Formation: The Role of Expressive Behavior," *Journal of Personality and Social Psychology,* 50, no. 2 (1986): 421–427.

مثل سرعتي تماماً

S. Feldstein, F.-A. Dohm, and C. L. Crown, "Gender and Speech Rate in the Perception of Competence and Social Attractiveness," *Journal of Social Psychology,* 141, no. 6 (2001): 785–806.

التناغم البدني

J. N. Cappella, "Behavioral and Judged Coordination in Adult Informal Social Interactions: Vocal and Kinesic Indicators," *Journal of Personality and Social Psychology,* 72, no. 1 (1997): 119–131.

T. L. Chartrand and J. A. Bargh, "The Chameleon Effect: The Perception-Behavior Link and Social Interaction," *Journal of Personality and Social Psychology,* 76, no. 6 (1999): 893–910.

المقاطع: صديق أم عدو؟

C. A. Chambliss and N. Feeny, "Effects of Sex of Subject, Sex of Interrupter, and Topic of Conversation on the Perception of Interruptions," *Perceptual and Motor Skills,* 75 (1992): 1235–1241.

الفصل التاسع: كيف ترى العالم: منظور

جسدك ومكانتك

A. Leffler, D. L. Gillespie, and J. C. Conaty, "The Effects of Status Differentiation on Nonverbal Behavior," *Social Psychology Quarterly,* 45, no. 3 (1982): 153–161.

التأثير الخفي

J. D. Vorauer and D. T. Miller, "Failure to Recognize the Effect of Implicit Social Influence on the Presentation of Self," *Journal of Personality and Social Psychology,* 73, no. 2 (1997): 281–295.

أنت مادة لاصقة

J. J. Skowronski, D. E. Carlston, L. Mae, and M. T. Crawford, "Spontaneous Trait Transference: Communicators Take on the Qualities They Describe in Others," *Journal of Personality and Social Psychology,* 74, no. 4 (1998): 837–848.

الفصل العاشر: التعبير عن نفسك: خفايا الجاذبية

محاولة إثارة إعجاب الجنس الآخر

M. R. Leary, J. B. Nezlek, D. Downs, J. Radford-Davenport, J. Martin, and A. McMullen, "Self-Presentation in Everyday Interactions: Effects of Target Familiarity and Gender Composition," *Journal of Personality and Social Psychology,* 67, no. 4 (1994): 664–673.

كم نظرة يتطلبها الأمر من أجل الإيقاع بالرجل؟

D. G. Walsh and J. Hewitt, "Giving Men the Come-on: Effect of Eye

Contact and Smiling in a Bar Environment," *Perceptual and Motor Skills*, 61 (1985): 873–874.

موضوع حساس

J. D. Fisher, M. Rytting, and R. Heslin, "Hands Touching Hands: Affective and Evaluative Effects of Interpersonal Touch," *Sociometry*, 39 (1975): 416–421.

S. Paulsell and M. Goldman, "The Effect of Touching Different Body Areas on Prosocial Behavior," *Journal of Social Psychology*, 122 (1984): 269–273.

قد تصبح معتقداتك حقيقة

R. C. Curtis and K. Miller, "Believing Another Likes or Dislikes You: Behaviors Making the Beliefs Come True," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, no. 2 (1986): 284–290.

السحر في مقابل الجمال

H. S. Friedman, R. E. Riggio, and D. F. Casella, "Nonverbal Skill, Personal Charisma, and Initial Attraction," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 14, no. 1 (1988): 203–211.

قاس أم رقيق؟

B. L. Green and D. T. Kenrick, "The Attractiveness of Gender-Typed Traits at Different Relationship Levels: Androgynous Characteristics May Be Desirable After All," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, no. 3 (1994): 244–253.

الفصل الثالث عشر: أحياناً يحدث هذا: التغلب على الانطباع الأول السيئ

لقاءات لها مستقبل

K. Kellermann, "Anticipation of Future Interaction and Information Exchange in Initial Interaction," *Human Communications Research*, 13, no. 1 (1986): 41–75.

الفصل الرابع عشر: منح الآخرين مساحة لحرية التصرف

إساءة الحكم بسبب التشوش

J. C. Biesanz, S. L. Neuberg, D. M. Smith, T. Asher, and T. N. Judice, "When Accuracy-Motivated Perceivers Fail: Limited Attention Resources and the Reemerging Self-Fulfilling Prophecy," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, no. 5 (2001): 621–629.

نبذة عن المؤلفتين

د. آن ديماري ود. فاليري وايت هما مؤسستا شركة "فرست امبرشنز إنك" First Impressions, Inc. وهي شركة استشارية فريدة تساعد العملاء على فهم الطريقة التي يتلقاهم بها الآخرون في المقابلات الأولى وفي المواقف الاجتماعية المختلفة، كما تقدم المشورة لمديري كبريات الشركات فيما يتعلق بمهارات القيادة والتواصل مع الآخرين. وقد تم الحديث عنهما وعن شركتهما في الصحف والمجلات في كل أنحاء العالم، وكذلك في عدد من الشبكات الإذاعية والتليفزيونية مثل إن بي آر، بي بي سي، ببليك راديو انترناشونال، سي بي إس، لايف تايم، وغيرها. وهما تعيشان في نيويورك، ويمكنك زيارتهما على موقع الويب www.firstimpressionsconsulting.com.

"كتاب يساعد القراء على جعل أول انطباع يتركونه لدى الآخرين أفضل ما يمكن".

ـ أورلاندو سنتنل

ما نوع الانطباع الأول الذي تتركه لدى الآخرين؟

في مقابلة شخصية للحصول على وظيفة، هل تبدو واثقا بنفسك وبارعا وناجحا، أم تبدو شخصا مغرورا؟
في أول مقابلة لك مع شخص من الجنس الآخر، هل تبدو جذابا وواثقا بنفسك، أم تبدو مضطربا وأنانيا وغير صادق؟
إذا دعيت إلى إحدى الحفلات، فهل يجدك الآخرون شخصا ودودا يسهل التواصل معه، أم شخصا خجولا صعب المراس، ام شخصا صاخبا ومتغطرسا ؟




كيف يمكن أن تحسّن الطريقة التي يراك بها الآخرون؟

حتى إن كانت لدينا أحسن النوايا، فمن الممكن ألا نكون مدركين للصورة التي نعطيها للآخرين عن أنفسنا، إن الانطباع الأول هو أهم انطباع سوف تتركه لدى شخص آخر، ولن تُتاح لك إلا فرصة واحدة فقط لذلك. وسواء كنت تحاول الفوز بوظيفة جديدة، أو بقلب من تحب، فإليك هذا الدليل الممتع والمبدع والذي طال انتظاره، والذي سيتناول أكثر اللحظات صعوبة في أي علاقة، وهي اللحظة الأولى.

في هذا الكتاب، تقدم لك د. آن ديماري، ود. فاليري وايت (وهما تعملان في مجال تقديم النصح والمشورة للعديد من كبريات الشركات، كما أنهما مؤسِستا شركة "فرست امبرشنز إنك" First Impressions, Inc، وهي شركة استشارية في مجال التواصل والعلاقات مقرها نيويورك) تقدمان النقاط الأساسية التي تمكنك من إظهار أفضل ما في شخصيتك في أي موقف جديد، سواء كنت ترغب في بدء محادثة مع أحد الأشخاص في حفلة ما، أو في أول مقابلة لك مع أحد من الجنس الآخر، أو في اجتماع مع عميل جديد، سوف تتعلم كيف تتقن الأساسيات السبعة لصنع ـ وترك ـ انطباع أول إيجابي. هذا الكتاب حافل بالدراسات وقوائم المراجعة الذاتية، والكثير من دراسات الحالة المفيدة.










Exclusive
For
www.ibtesama.com